كيف تقرأ أفكار الآخرين

لغة الجسم

محمد عبد الرحمن أبازيد











كيف تقرأ أفكار الآخرين

لغة الجسم

محمد عبد الرحمن أبازيد





الطَّبعَة الأولى

١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠٠٤/٤/١٠٢٩)

١٥٥.٤١٨

أبازيد، محمد عبد الرحمن

كيف تقرأ أفكار الآخرين(لغة الجسم)/محمد عبد الرحمن أبا زيد

عمان : دار الخليج ، ٢٠٠٤ .

ر.إ.: ٢٠٠٤/٤/١٠٢٩

الواصفات : /علم النفس//السلوك

❖تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

دار الخليج للنشر والتوزيع

عمان - شارع السلط - مجمع الفحيص التجاري

تلفاكس 4647559 ص.ب 184034 عمان 11118 الأردن

E-mail: daralkhalij@yahoo.com

مُقَدِّمَة

إن هذا الكتاب قد اشتمل على تلخيص الكثير من الدراسات التي قام بها علماء السلوك، وقد تم جمع الكثير منها، مع أمثلة من واقع الحياة العملية.

كما يتضمن الكتاب العديد من الصور لكثير من الحالات، والعديد من الخبرات لعدد من الباحثين والتي حصلوا عليها من خلال تعاملهم مع الكثير من الاشخاص سواء في الحياة العملية أو أثناء عملهم لتلك الأبحاث ولفترات طويلة تجاوزت النصف قرن.

آملين أن يحقق هذا الكتاب الفائدة المرجوة منه لكل القراء الأعزاء، وأن يكون القارئ أكثر حذراً بالنسبة لتلميحاته الحركية ولإظهار كيفية إتصال الناس بعضهم ببعض باستعمال هذه الوسيلة (التلميحات الصامتة) .

الباب الأول

مهارات تفسير الإشارات

• كيفية اكتساب مهارة تفسير الإشارات

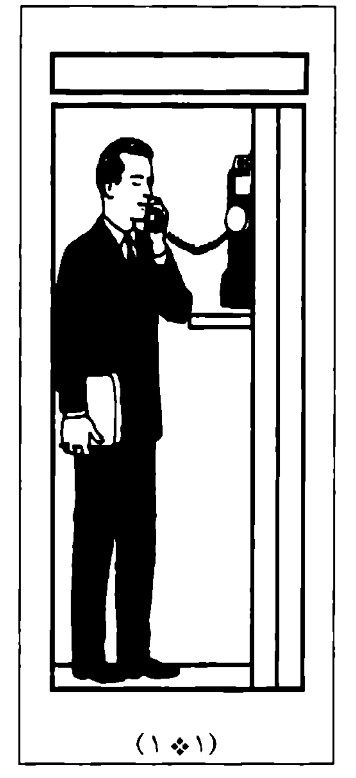
وإننا نكتسب المعرفة بقراءة المزيد من الكتب، وبذلك تزداد ثقافتنا، ولكن الأمر الأكثر أهمية هو معرفتنا بالمحيط الذي نعيش فيه، وبفهمنا للآخرين نكتسب مهارات كثيرة، ونستوعب كافة أشكال الشخصيات الإنسانية.

إن المطار هو المكان الأمثل لمراقبة جميع هيئات الإنفعال العاطفي، حيث يصل ويغادر المسافرون، فمن الممكن مشاهدة امرأة تخاف السفر بالطائرة، فيكون تعبيرها عن ذلك الخوف بأن تقرص ظهر كفها لتطمئن نفسها كأنما تقول في سرها: "كل شيء يكون على ما يرام" تماماً كقول البعض: يجب أن أقرص نفسي كي أتأكد من أنني لست في حلم بل حقيقة".

نغادر قاعة المغادرة مبتعدين عنها، فنشاهد ثلاثة رجال، كالرجل يقف في كابينة الهاتف. الأول (طالع الصورة رقم (١ -١) تراه واقفاً وجسمه منتصب وجميع ازرار معطفه مقفلة. نستوحي من هذا الشكل أن المتكلم على الطرف الآخر هو شخص مهم جداً بالنسبة لهذا الرجل وقد يكون هذا الرجل موظف ويتحدث مع مديره على الهاتف وكأن هذا المدير أمامه.

أما الشخص الثاني (طالع الصورة رقم (٢ -١)) فإننا نشاهد جسده مسترخياً ويقف منحنياً وينقل ثِقله من رجل إلى أخرى ويضع ذقنه على صدره. ونشاهده ينظر باستمرار إلى الأرض ويتحرك رأسه بشكل يوحي أنه يقول: "نعم، نعم" وباستمرارك في مراقبة حركات هذا الرجل يمكنك استنتاج أنه يتكلم براحة تامة وقد يكون شاعراً بالملل من هذه المكالمة ومحاولته لإخفاء هذه الحقيقة ونستنتج أن مستقبل المكالمة إما زوجته أو أحد أصدقائه القدامى.

إذاً من خلال متابعتك للشخصين السابقين يمكن أن تتصور منظر الشخص الثالث الذي يتكلم مع صديقته؟ ومن المؤكد أن تجد وجهه مختبئاً خلف كتفه ويعطي ظهر للمارة وقد يميل رأسه إلى جانب ويمسك السماعة بحرارة وكأنها حبيبته. (طالع الصورة رقم (٣ - ١)).



(١ ❖ ١)



(٢ ❖ ١)



(٣ ❖ ١)

- ## الحياة هي الإمتحان الحقيقي

"إنها كبيرة مثل الحياة، وطبيعية أكثر منها"

إن الحياة الواقعية توفر اختبارات رائعة لتفسير الإشارات، وإن فهمنا لهذه الإشارات لا يتم من خلال مختبرات تدرس حالات معينة بل من خلال عمليات وسُبُل إنسانية تسعى لفهم الإشارات.

إن اهتمامنا بالتفاهم عبر الإشارات ينتج عن اهتمام بتطوير فن النقاش، وإن المحادثة اللفظية لا تعمل في الفراغ بل هي عملية معقدة تشتمل على الأفراد والكلمات وحركات الجسم، ولن نتمكن من متابعة تطور المحادثة إلا من خلال متابعة جميع هذه العناصر مجتمعة.

إننا نعرض بجانب الإشارات الفردية نقدم مجموعة من السلوكيات التي يتم التعبير عنها ليس فقط بحركة واحدة، بل بمجموعة كاملة من الإشارات، وهي لا تحدث إلا مجتمعة كتكتيف الذراعين ووضع القدمين فوق بعضهما وضم اليدين على شكل قبضة، وأن هذه الإشارات تحدث وراء بعضها البعض، ونطلق عليها سلسلة الإشارات، وهي مجموعة من الإتصالات غير اللفظية التي ترتبط بسلوك معين، والإشارات التي تشكل هذه السلسلة قد تحدث معاً أو متتابعة.

◆ تظهر الإيماءات في تتابع

"عندما يشخر الأنف وتلتوي الشفاه وتحمر الوجنات وتلتف الحواجب، ينبض الصدر ويخفق القلب، عند ذلك تكون القبضة مستعدة لتوجيه ضربة قاضية".

ويعد فهم الإيماءات عملية صعبة عند فصل العناصر عن سياقها. بينما عند جمعها كسلسلة متتالية فإنها تصبح صورة واضحة متكاملة.

وكل إيماءة أو إشارة تشبه الكلمة الواحدة في اللغة ولكي نستطيع فهم الكلمة في لغة ما، علينا وضع الكلمات في جمل تعبر عن فكرة كاملة. ويعتقد البعض أن التعرض المستمر للإتصال غير اللفظي يجعل الفرد قادراً على استخدام هذه اللغة بطلاقة، إلا أنه على العكس من ذلك، فإن هذا لا يعمل إلا فقط على جعل الفرد واعياً على مستوى الشعور ولا يجعله خبيراً في التفسير.

إن فهم تناسق الإشارات المتتابعة مهم جداً فعلى سبيل المثال يمكن نفي حركة ثابتة تستمر لعدة ثواني ، وذلك بتحريك الجسم قبل هذه الإشارة (اللاتناسق) وهذه بالتالي يمكن نقضها بإشارة أخرى.

إن ما يسمى بالضحكة العصبية هو المثال الأفضل للدلالة على اللاتناسق.. ففي كل حالة يتم التسجيل فيها ضحكة عصبية ، وجدنا لا تناسق ما بين الصوت الذي يجب عليه أن يوحي بالدهشة وباقي سلسلة الإشارة والتي توحي بعدم الإرتياح الشديد. فلا يوجد هنالك فقط حركة الذراع والرجل العصبيتان بل يوجد أيضاً حركة انتقالية لكل الجسم وكأنه يحاول الهروب من مكان مخيف أو مرعب.. ونادراً ما تنتج سلسلة الإشارات هذه عن عبارة ظريفة فهي تشير إلى أن الشخص الذي يضحك لا يكون واثقاً من نفسه أو إنه يشعر بنوع من الرهبة في هذا الظرف.

يمكننا استيعاب طبيعة السلوكيات ، وفهم معانيها بمطابقة الإشارات التي يشكل سلسلة مع بعضها ، وما يجب علينا البحث عنه هو الإشارات السلوكية المتشابهة والتي لا تعمل فقط على تأكيد بعضها البعض بل تعمل أيضاً على تشكيل سلسلة متكاملة.

فمثلاً نرى تتابع الإشارات التي تتعلق بمندوب مبيعات متحمس لأحد المنتجات التي يبيعها ، يجلس على طرف المقعد وأقدامه متباعدة ، وربما يكون على أطراف أصابع قدميه كأنه يستعد للقفز ويداه على الطاولة وجسده يمتد إلى الأمام. وقد تدعم ملامح الوجه هذه الإشارات حيث تكون العينان متوقظتان وابتسامة خفيفة وربما لن ترى أي انفعال على الحاجبان.

ويعمل استيعابنا لانسجام الإشارات كجهاز توجيه لاكتشاف سلوك الفرد ومن ثم يعطيه المعنى الفعلي ، وأيضاً يشكل تحكم "ضد الإفتراض" يدفعنا إلى التأمل أكثر من ذلك إلى الاندفاع في التوصل إلى استنتاجات. في البداية ، يبدو من السهل تفسير الإشارات المفردة ومن الممتع تحديد معناها إلا أن الدارس الجاد يفهم بسرعة أن من السهل نقض أو عكس أو خلط الإشارات ففي معظم الأحيان يرتكب الأفراد الذين لم يتدربوا على تفسير

الإشارات أحكام خاطئة بالنسبة لتفسير الإشارات وذلك لعدم أخذهم بالاعتبار الانسجام والترابط بين هذه الإشارات ، ومن خبرتنا الطويلة ما نجد أن هذه هي أصعب الحالات.

ونبين هنا مدى مصداقية العناصر غير اللفظية في المخاطبة اللفظية ، وفي بعض الأحيان نجد في بحثنا ودراستنا علاقة دلالة ما بين المعنى اللفظي الواضح والمعنى غير اللفظي. إلا أننا اكتشفنا في مرحلة متأخرة أن الإشارات غير اللفظية أكثر صدقاً من اللفظ ، وعليه فإن اهتمامنا بالإشارات لا يأتي من أهمية ربطها ببعضها البعض بل هو ايضاً مفيد في تقييمنا للفظ المرتبط بالإشارات فبالتالي نجد أن أكثر الجوانب أهمية في التفاهم هو تأكيد الإشارات للمعنى اللفظي. فمن الممكن أن يربح أو يخسر أحد السياسيين معركته الانتخابية نتيجة لمقدرته على التحكم بالانسجام في إشارته. فنحن نجد حالياً أن التلفزيون يلعب دوراً مهماً في الحملات الإنتخابية ولذا تصبح المحافظة على التناسق ما بين الحركات والإشارات أكثر الأمور أهمية في برامج المناظرات السياسية ، ولكن للأسف ما زلنا نرى بعض السياسيين يقومون ببعض الإيماءات غير المناسبة لخطابهم.

مثال ذلك أن يقول شخص ما : "إنني أتوق لحوار مع فئة الشباب" ويقوم بتحريك إصبعه ومن ثم يده باتجاه الجمهور أو أن يحاول إقناع جماهيره بطبيعته الدافئة والإنسانية بينما يقوم بتوجيه ضربات قوية وقصيرة إلى مسند الكتاب.

وعلى الرغم من صعوبة التركيز على رؤية الإشارة بنظرة موضوعية إلا أننا نستطيع بتدريب مقدرتنا يومياً على ذلك أن نجعل المهمة أكثر سهولة كما يحدث عند تعلم اللغات أما بالنسبة للتناسق بين الإيماءات ، فعوضاً عن التركيز على الإشارات على أنها مجرد أجزاء يجب جمعها مع بعضها البعض حتى يصبح لها معنى ، علينا أن نركز اهتمامنا على سلسلة الإشارات ثم تناسبها مع حركة الجسم عندها تصبح عملية فهم هذه الإشارات أكثر سهولة. ولهذا دور مهم في استيعاب المعنى الإجمالي.

ما هي الفائدة التي نكسبها من فهمنا للإشارات؟

"ابحث عن الشخص الذي لا تتحرك معدته عندما يضحك"

- **حكمة صينية**

يستطيع الإنسان توصيل أنواع مختلفة من المعلومات على مستويات مختلفة من الفهم فعملية الإتصال هذه تتكون من عناصر أخرى بالإضافة إلى اللغة المحكية أو المكتوبة. فعندما تحاول التفاهم مع شخص ما، ففي بعض الأحيان تنجح في قولك له أو بسبب منطق تفكيرك ولكن السبب في ذلك يكون أن قابلية الشخص الآخر لاستقبال رسالتك مبنية في معظم الأحيان على مدى تجاوبه مع اللغة غير اللفظية حيث أننا نتفاهم بأسلوب متعدد المراحل. وانتبه دائماً أن علاقتك العاطفية وسلوكك وعاداتك وإشاراتك مختلفة ومنفصلة عن الشخص الذي يجلس بجانبك في حفلة أو اجتماع عمل أو لعبة كرة أو في الشارع أو في الأتوبيس، كذلك تذكر أن التعامل مع الناس بتصنيفهم إلى فئات وأنواع عيوبه أكثر من فوائده.

إن مراقبة الإشارات والإنتباه لها سهلة، ولكن تفسير هذه الإشارات هو أمر آخر مختلف، فمثلاً حركة الإنسان عند تغطيته لفمه أثناء الحديث توحي بأن الشخص غير متأكد بما يقول. فإذا ما وجدت نفسك تنصت لشخص ما يتحدث من خلال يديه فجأة، فإنك تتساءل هل هو يكذب...؟ أو غير متأكد مما يقول..؟ هل يشك بما يقوله..؟ ربما أي من هذه الاحتمالات.

لكن قبل أن تتسرع بالاستنتاج، تذكر إذا تمكنت من ذلك إذا ما تحدث هذا الشخص بهذا الأسلوب سابقاً.

ماذا كانت الظروف حينئذ؟؟ إذا لم تتمكن من التذكر، ضع في اعتبارك أنه من المحتمل أن يكون هذا الشخص خرج حديثاً من عملية في فمه تجعله حريصاً عند تحدثه أو أن أحد ما أخبره أن لنفسه رائحة غير محببة.. إذا ما اكتشفت أنه معتاد على تغطية فمه أثناء الحديث تابع المرحلة الثانية من التحليل، فإذا ما ذكر شيء تود اختباره اساله : "هل أنت متأكد؟".

فمثل هذا السؤال المباشر يمكن الإجابة عليه بنعم ببساطة. أو أنه يلجأ إلى موقف دفاعي حيث ستعرف عندها أنه غير متأكد مما ذكر سابقاً أو أنه سيرد على سؤالك بقوله شيء من قبل : "بما أنك ذكرت هذا فإنني أعتقد أنني لست متأكداً". كما هو الحال في فهم اللغة المحكية حيث يجب علينا أن لا نعتبر كل وحدة لغوية معزولة السياق العام بل إن الخبرة والبحث المتتالي والتناسق جميعها مكونات مهمة ، على الرغم من ذلك ، فإننا في الحالات التي لا نستطيع فيها استخدام طرق التأكد الإعتيادية ، يجب علينا أن نلجأ إلى رأي الجماعة بالنسبة لمعنى اليد التي توضع فوق الفم.

لقد تم الإتفاق على أن معنى هذه الإشارة هو أن الشخص يشك وغير متأكد ويكذب ويشوه الحقيقة.

كما يمكننا فهم إيماءة اليدان المكتفتان بطريقة أخرى : بينما تحاول التفاهم مع شخص ما ، يمكن أن نلاحظ أنه يجلس بهذا الشكل كبائع سيجار هندي قديم ، وهذه إشارة توحي بأنه لن يستمع لما يقال وهو عنيد بموقفه هذا. وفي مناقشات عديدة ، نستمر في نفس نمط الحديث بغير وضوح بدلاً من الانتباه إلى هذا الأسلوب ومحاولة تغييره. لذلك فإننا بدلاً من الانتباه إلى هذا الأسلوب ومحاولة تغييره. لذلك فإننا بدلاً من مساعدة الطرف الآخر على فهمنا ، نعمل على ابعاده عن المعنى المقصود كثيراً.

يلعب التصحيح دور مهم جداً في عملية التفاهم الكاملة وتعتبر سلاسل الإشارات نوع مهم من طرق جمع التصحيح ، فهي توحي بدقة من دقيقة لأخرى ومن خلال حركة تلو الأخرى المعنى غير اللفظي الذي يقصده الأشخاص. فيمكننا أن نعرف فيما إذا أخذ كلامنا بمعنى إيجابي أو سلبي أو فيما إذا كان الطرف الآخر منفتح علينا أو دفاعي ، لديه انضباط أم يشعر بالملل. يطلق المتحدثون على هذا الوعي الجماهيري أو الانتماء إلى مجموعة ويمكن للتصحيح بالإتصال غير اللفظي أو ينبهك إلى ضرورة التغير أو الانسحاب أو عمل شيء مختلف كي تحصل على النتيجة التي تود ، وإن لم تكن واعياً

لأهمية التصحيح فإن هنالك احتمال كبير في أن تفشل في توصيل مصداقيتك أو صراحتك لشخص ما أو جماعة ما.

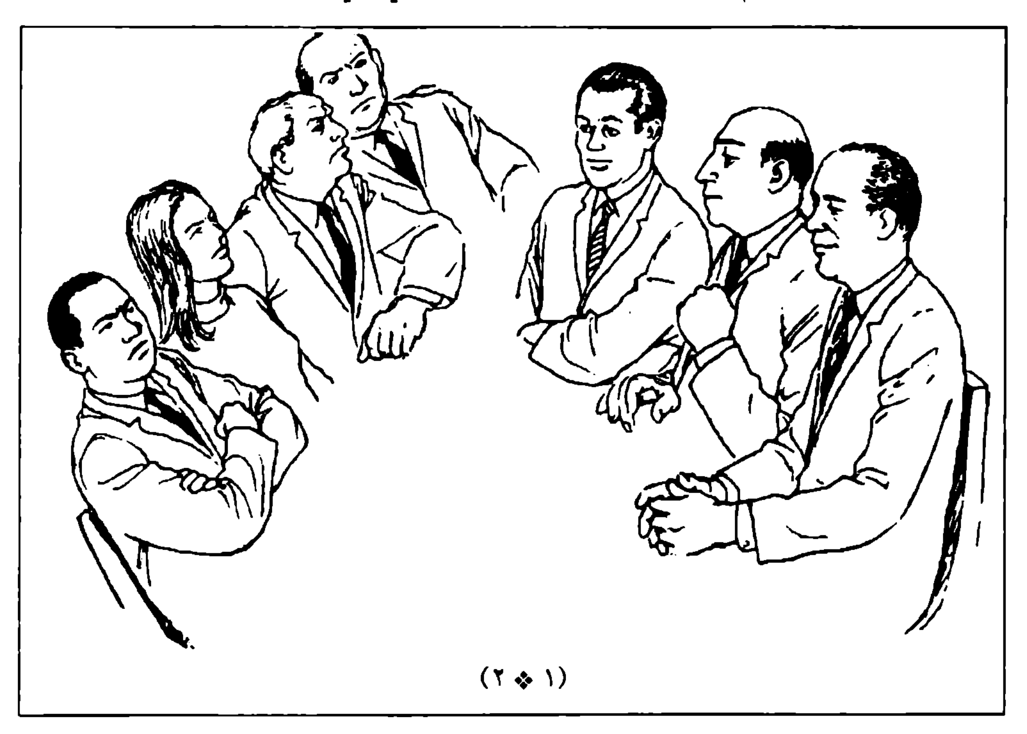
تعتبر المقدرة على تأمل الإتصال غير اللفظي عملية تعلم صعبة كصعوبة اكتساب الطلاقة في لغة أجنبية بالإضافة إلى الوعي التام بالإيماءات الفردية الخاصة التي تحاول إيصالها للآخرين، ونقترح عليك أن تجلس جانباً يومياً ولمدة على الأقل عشرة دقائق تقوم فيها بوعي تام بتحليل إشارات الآخرين، ويعتبر كل مكان يتجمع فيه الناس موقع ملائم لرصد الإشارات والتجمعات الاجتماعية واجتماعات العمل توفر معرض واسع للعواطف والسلوك ومناسبة جداً للأبحاث. ونلاحظ كثافة عواطف الأشخاص الموجودين في مثل هذه التجمعات ووضوحها وكذلك إنك لست مضطراً للخروج لأداء هذه الوظيفة فالتلفاز مجال واسع لقراءة هذه الإشارات وخاصة خلال المقابلات والمناظرات التلفزيونية وانتبه لجميع الإشارات وسلاسل الإشارات.

الباب الثاني

أدوات تفسير الإشارات

"إن أسمى ما في الإنسان هو أن يعرف نفسه على أنه مكون من أقسام وأجزاء من شيء جميل متكامل".

عزيزي القارئ لقد توفر لدينا كم هائل وكبير من المعلومات التي أخذت عن طريق مراقبة الإشارات ومعانيها. فبعض الإشارات الواضحة كالذراعين المكتفين ترتبط مباشرة بموقف دفاعي. إلا أن بعض الحركات الأخرى مثل وضع أطراف أصابع اليدين كل على الإصبع المقابل (انظر صورة (١ -٢) يتم تفسيرها بالخطأ عادة على أنها تعني شيء آخر غير الثقة.



(١ ❖ ٢)

عندما ناقشنا المعلومات التي حصلنا عليها بما يتعلق بهذه الحركة وسؤالنا عن ردة فعل الآخرين في الواقع عند مصادفتهم لشخص يضم يده بهذا الشكل، يتفق الجميع أن هذه الإشارات تنسجم مع سلوك الشخص الواثق من نفسه.

إضافة إلى هذه الإشارة الخفيفة رفع خفيف للشفاه وابتسامة بسيطة، عندها سيتفق الجميع أن هذه الإشارة تعني شيء من مثل "قطة ابتلعت عصفور".

وقد تعطي الإشارة المفردة معاني كثيرة مع تغيير الشخص الذي يُقيِّمها ولكن يجب أن نتذكر بأن الإشارة الواحدة عبارة عن أحد المعطيات التي تعمل مع غيرها في النهاية على تشكيل الصورة المتكاملة. لذا يجب أن لا نركز على إشارة واحدة وننسى سلسلة الإشارة كاملة وما قبلها وبعدها من إشارات.

وكي نفهم المعنى الشامل لسلسلة إشارات وتحديد التناسق بين مكوناتها، سنقوم في البداية بالنظر في أنواع أخرى من الإتصال غير اللفظي، الواضحة والكثيرة الحدوث.

◆ (١ -٢): تعابير الوجه

إن عيون البشر تتحدث كألسنتهم تماماً لكن بميزة واحدة وهي أن لغة العيون لا تحتاج إلى قاموس بل هي مفهومة في كل أنحاء العالم.

إن أقل المجالات إشكالية في الإتصال غير اللفظي هو تعابير الوجه، فهي أكثر الإشارات وضوحاً. فنحن نركز بنظرنا عادة على الوجه أكثر من أي مكان آخر في الجسم والتعابير التي نراها في الوجه أصبح لها معاني متعارف عليها في كل مكان فمعظمنا قد رأى في وقت ما "نظرة قاتلة" "نظرة حياد" "نظرة تدعو للإقتراب" أو نظرة تقول" أنا موجود".

فمثلاً في مناقشات العمل، يمكننا رؤية العديد من تعابير الوجه فنحن نجد أن أحد المتحاورين عدواني وهجومي ويعتبر الجلسة كحلبة مصارعة حيث المبدأ فيها "إما غالب أو

مغلوب" فهو ينظر إليك بعينين محدقتين وشفاه مشدودة وحاجباه متجهان للأسفل ويتحدث في بعض الأحيان من خلال أسنانه وشفاه تكاد تتحرك وفي الطرف الآخر نجد شخص آخر يتجه نحو طاولة الاجتماع بأخلاق ملتزمة ونظرة متزنة وعيون ذابلة وابتسامة خفيفة وحاجبان مستقيمان دون أي تجاعيد على الجبهة، مع ذلك، ربما يكون هذا الشخص متمكن ومنافس شديد للآخرين ويعتبر التعاون عملية فعالة.

لقد وجدنا أن الأشخاص الواعين لوجود تفاهم من خلال تقاطيع الوجه لم يحاولوا قط فهم كيفية تواصلهم فعلى سبيل المثال يعلم أي لاعب بوكر ما تقصده عند قولك أن له "وجه بوكر" لكن القليل منهم يحاول تحليل المعنى المبطن فيما إذا كان يعبر عن مشاعر أو إن كانت نظرته فارغة أولا تكشف شيء ... الخ.

◆ هناك بعض الأسئلة لمعرفة فيما إذا كانت المشاعر والإشارات متشابهة بين جميع الكائنات: -

١ - هل يتم التعبير عن الذهول بفتح الفم والعيون واسعاً ورفع الحاجبان...؟

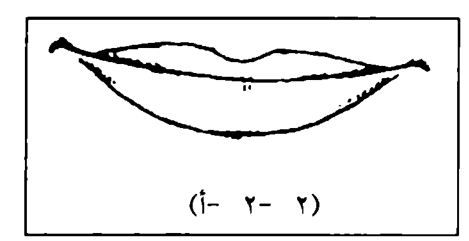
٢ - هل يتسبب الخجل باحمرار الوجه الواضح على البشرة التي يسمح لونها بظهوره.. ؟؟ وخاصة ما مدى امتداد هذا الإحمرار على الجسم..؟

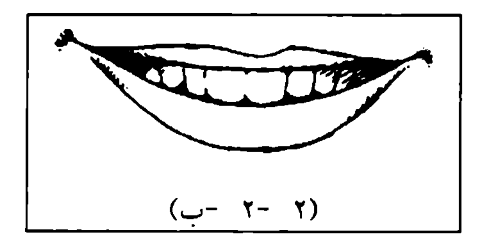
٣ - عندما يكون شخص معاند أو حاقد هل يكشر، برفع رأسه وينتصب جسمه ويفرد كتفيه ويضم قبضته..؟

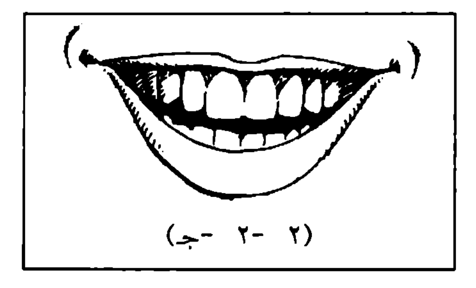
٤ - عند التفكير بعمق بأي موضوع، أومحاولة، فهم أي أحجية، هل يعبس الشخص وتتجعد وجنتيه من أسفل العينين؟

هذه الأسئلة تم طرحها على العديد من الخبراء وكانت الإجابات ذات تشابه كبير بين معاني تعابير الوجه. وقد تم تصنيف (١٣٥) إشارة وتعبير على الوجه وحركة بالراس والجسم ومن بينها كانت (٨٠) حركة فقط محددة بالوجه والرأس، وسجلوا كذلك تسعة

أشكال مميزة من الابتسام، ثلاثة منها معروفة للجميع وهي ابتسامة بسيطة، ابتسامة علوية، وابتسامة واسعة وبتحليل سريع لها فإننا نجد أن الابتسامة البسيطة لا تظهر فيها الأسنان صورة (٢ -٢ -أ) ونراها غالباً عندما لا يكون الشخص مشارك في أي من الأعمال الدائرة أمامه، فهو يبتسم لنفسه فقط. أما الإبتسامة العلوية صورة (٢ -٢ -ب) فتكون زوايا الفم مرتفعة وغالباً ما يكون عند الابتسام بهذه الطريقة مواجهة مباشرة بين الأفراد وتستخدم عادة كابتسامة توجيه تحية للأصدقاء وأحياناً عندما يحمي الأطفال آبائهم. وأخيراً الابتسامة العريضة صورة (٢ -٢ -جـ) فعادة ما نراها أثناء اللعب وتكون على الأغلب مصحوبة بضحكة عالية وتكون الشفتان العلوية والسفلية مفتوحتان ونادراً ما يتم فيها مواجهة مباشرة مع الشخص الآخر.


(٢ -٢ -أ)


(٢ -٢ -ب)


(٢ -٢ -جـ)

ولا يجب اقتصار الابتسام على اللحظات السعيدة، بل احترسوا من الابتسامة المستطيلة" وتستخدم هذه التسمية لتعريف الابتسامة التي يلجأ إليها معظمنا عندما يتوجب علينا أن نكون مهذبين تجاه الآخرين حيث تتراجع الشفتين عن الأسنان العلوية والسفلية لتشكل شكلاً مستطيلاً مع زوايا الشفتين، ولسبب ما نجد أنه لا يوجد أي عمق لهذه الابتسامة "وهذه الابتسامة

هي تلك التي نستخدمها لنتظاهر بالاستمتاع بنكتة أو تعليق عابر، أو عندما تتعرض فتاة لمغازلة رجل ثمل أو مداعبة مديرها بالعمل".

◆ (٢ -٢): إشارات المشي

"غريب، محرج، جامد، يفقد القدر على المشي بفخامة أو التوقف بصلابة فاحدى رجليه وكأنها تشك بأختها ترغب بشدة أن تهرب من الرجل الأخرى".

كل منا يمشي بطريقة تميزه عن الآخرين لذا تجعله معروف لدى أصدقائه وبعض خصائص المشي تعود إلى البنية الجسدية لكن اتساع الخطوة وسرعة السير ووضع الجسم كلها عوامل تتأثر بالحالة العاطفية فإذا كان أمامنا طفل سعيد نراه يسير بسرعة وخفة أما إن لم يكن كذلك فإننا نلاحظ كتفاه منخفضان ويسير متثاقلاً، إن السير بخطى شابة أشبه بلاعب يمشي مختالاً غروره يكمن في عضلات رجليه".

وعلى العموم فإن البالغين الذين يسيرون بسرعة ويحركون أذرعهم بانطلاق يكونون على الأغلب من هؤلاء الأشخاص الذين يركزون على هدفهم ويسعون خلف مطالبهم بينما الشخص الذي يسير بشكل عادي ويديه في جيوبه حتى في الأيام الدافئة، فإنه شخص كتوم وانتقادي فهو يلعب عادة دور المناصر للشر حيث إنه يحب أن يخذل الآخرين باستمرار.

عندما يشعر الإنسان بالكآبة فإنه يسير ببطء ويداه في جيبه، ونادراً ما ينظر للأعلى، أو يلاحظ إلى أين هو متجه. وقد يمر بالقرب من مزراب دون أن ينظر لما فيه صورة (٣ -٢) وهنالك قصة عن أحد الرهبان يشاهد في كل صباح مثل هذا الشخص المكتئب فيشعر بالشفقة عليه ويعطيه دينارين مع عبارة "لا تيأس" وفي الصباح التالي رأى الراهب نفسه الشخص قادماً باتجاهه وأعطاه ٥٠ ديناراً وقال له: "لقد ربحت (لا تيأس) وفزت بعشرين مقابل واحد".

أما الشخص الذي يمشي ويداه على خصره صورة (٤ -٢) فهوكلاعب الوثب أكثر من كونه كلاعب جري مسافات طويلة فهو يرغب بسلوك أقصر مسافة ممكنة بأسرع

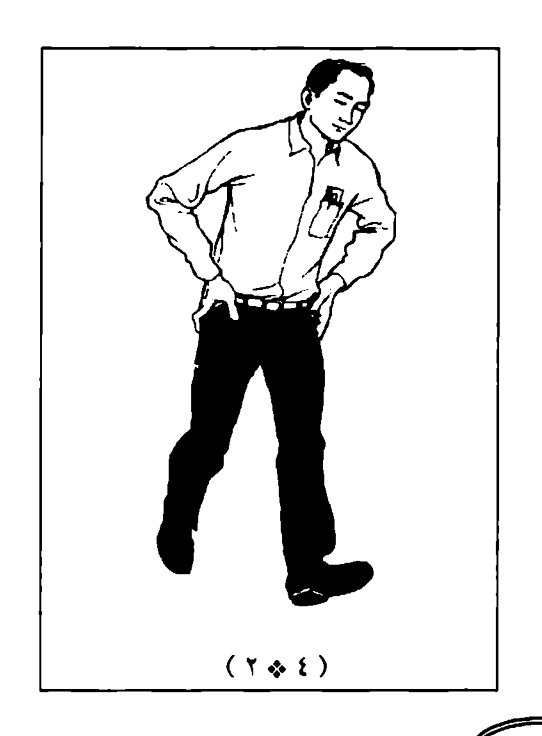
وقت ممكن للوصول إلى هدفه وعادة ما يتبع الاستهلاك المفاجئ للطاقة لديه فترة من الفتور يخطط فيها الخطوة المصيرية التالية. وربما أكثر من مشي بهذا الأسلوب هو السير وينستون تشيرشيل وقد عرف بها كما عرف باستخدام إشارة "٧" للتعبير عن النصر.

إن الأشخاص الذين تشغلهم مشكلة ما عادة ما يسيرون بطريقة معتدلة حيث يكون الرأس منخفضاً واليدان متشابكتان خلف الظهر شكل (٥ -٢) وخطواتهم بطيئة وقد يتوقفون لركل حجر أو يرفعون ورقة عن الأرض ويقلبونها ثم يتركونها على الأرض. ويبدون وكأنهم يقولون بينهم وبين أنفسهم "للنظر في هذا الموضوع من جميع زواياه".

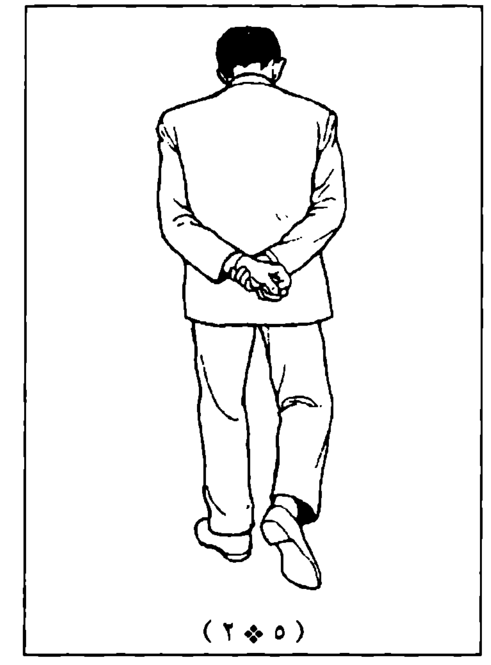
أما الأشخاص الراضين عن أنفسهم ومغرورين بعض الشيء فهم يظهرون شعورهم هذا بمشية اشتهر بها بنيتو موسوليني شكل (٦ -٢) حيث تكون ذقنه عالية وتتأرجح ذراعاه بطريقة مبالغ بها وقدماه ثابتتان وسرعة منتظمة ومحسوبة لتثير اعجاب الآخرين.



(٣ ❖ ٢)



(٤ ❖ ٢)


(٥ ❖ ٢)


(٦ ❖ ٢)

"ضبط الخطوة" هذا مصطلح ينطبق على المعاونين الذين يبقى قادتهم متأخرين عنهم بخطوة واحدة مثل الفراخ التي تتبع أمها. وهذا الأسلوب يعبر عن الولاء والإخلاص لدى التابع وفي كل المجتمعات نجد القادة يحافظون على ضبط الخطوات وهذه الملاحظة ساعدت العديد من المهتمين بالكرملين وذلك بتزويدهم بالعديد من الكلمات المتطابقة بين القيادة السوفياتية والمخابرات المركزية الأميريكة (سي آي إيه) وذلك بما يتعلق بأفراد المافيا.

وهذه الملاحظة قد تساعدنا في معرفة أسلوب التعامل مع رئيس أي مؤسسة أو شركة.

❖ (٣ -٢): المصافحة

كثير من الرجال يتذكرون قول أحد أقاربهم "سأعلمك كيف تصافح الآخرين كالرجال". فهنالك تعليمات خاصة لكيفية مسك يد الآخرين وكيفية الضغط عليها وكيفية

تركها ، ولكن لم يقم أحد بتعليم سيدة أعمال المصافحة "كالمرأة" فهي تقوم تلقائياً بتشكيل يد صلبة ومصافحة قوية ناتجة عن الموقف الدفاعي لديها وذلك نتيجة لتعرضها المستمر لرجال ليصافحونها لا شعورياً "كرجل"

وعندما تحاول المرأة أن تعبر عن عواطفها العميقة لإمرأة أخرى وخاصة بسبب أزمة ما ، فإنها لا تصافحها بل تمسك يديها برفق مع إظهار تعابير وجه منسجمة مع تعابير وجه المرأة الأخرى وذلك للتعبير عن التعاطف العميق صورة (٧ -٢). وعادة يتبع هذه المصافحة عناق يؤكد هذا الشعور ونادراً ما تستخدم المرأة هذه الايماءات مع الرجل فهي مقتصرة بين النساء فقط.

تعتبر المصافحة نوع معدل مع التحية البدائية برفع الأيدي لتعبر عن عدم حمل أي سلاح ، وبمرور الوقت أصبحت التحية هي التحية الرومانية حيث تتكون من إشارة معينة بمد اليد إلى الصدر. وخلال الامبراطورية الرومانية ، قام الرجال بمسك ذراعي بعضهما البعض بدلاً من الأيدي. أما المصافحة الحديثة فهي عبارة عن إشارة تعبر عن الترحيب : فتشابك الكفين يعني الانفتاح واللمس يوحي بالتوحد .


(٧ ❖ ٢)

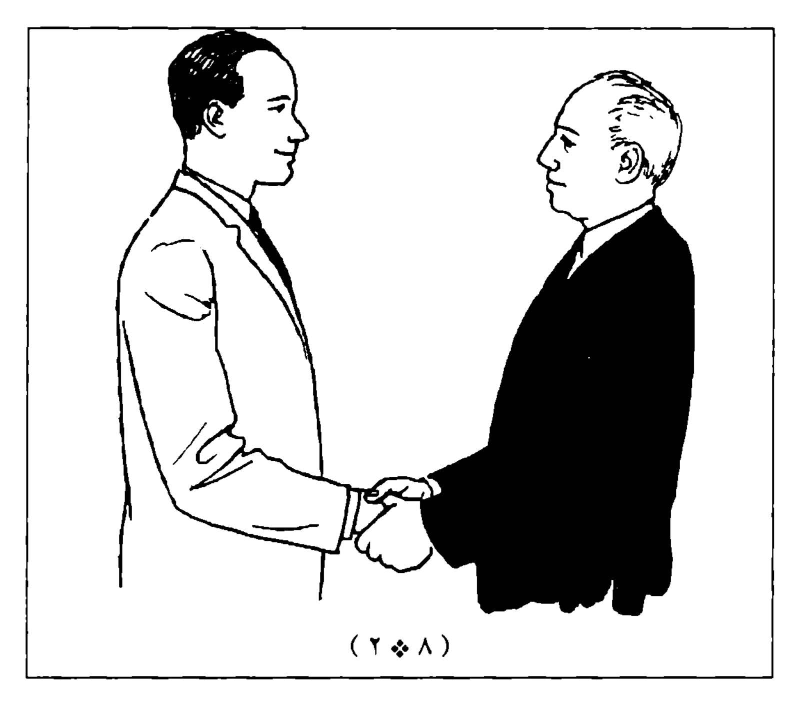
وتختلف عادات المصافحة من بلد إلى آخر فالفرنسيون يصافحون بعضهم عند دخولهم وخروجهم من الغرفة أما الألمان فهم يتصافحون مرة واحدة فقط. ويقوم بعض الأفارقة بطرق أصابعهم بعد كل مصافحة للدلالة على الحرية ولكن ما زال هنالك من يعتقد أن التصافح عادة سيئة. لذا مهما كانت الظروف ، حاول أن تعرف العادات المحلية للمكان الذي تتواجد به قبل افتراض أن طريقتك في التصافح مقبولة لدى هذا الشخص وربما يكون

مصدر الرجولية القوية في الولايات المتحدة من مسابقات القوة مثل المصارعة الهندية.

ويعتقد الكثيرون أنهم خبراء في تحليل الشخصية والسلوك من خلال طريقة المصافحة وذلك ربما يكون لأن اليد الرطبة تعني عادة العصبية. أما المصافحة المرتخية أو الباردة فهي غير مرغوبة على الرغم من احتمال وجود ظروف مهدئة. ونجد أن العديد من الرياضيين حذرين دوما عند المصافحة ويتحكمون بقوتهم لذلك ونتيجة لذلك لا يستغلون إلا القليل من الضغط ، أما الفنانين المهرة كالموسيقيين والجراحين فهم يهتمون بشدة بأيديهم ولذلك يتخذون اجراءات دفاعية للمحافظة عليها أثناء المصافحة. ولكن في الولايات المتحدة ، يوجد شيء غريب غير أمريكي بما يتعلق بالمصافحة الباردة.

فالأميركي التقليدي هو الذي يستخدم المصافحة بأسلوب رجال السياسة فخلال حملات الانتخابات يستخدم المرشحين هذه الطريقة في مكاتبهم مع جميع الناس فالاسلوب المتبع هو مسك اليد باليد اليمنى وتغطيتها باليد اليسرى صورة (٨ -٢).

وعلى نفس الدرجة من الشعبية نجد أن المصافحة بمسك اليد اليمنى للشخص الآخر ومسك ذراعه الأيمن أو كتفه الأيمن باليد اليسرى. وهذا الأسلوب مقبول بين الأصدقاء لكنه غير مرغوب بين اثنين معرفتهما ببعضهما سطحية جداً ، فهما يجدانها إشارة فيها الكثير من المبالغة ، إلا أن العديد من رجال السياسة يصرون على استخدام هذا الأسلوب.



(٨ ❖ ٢)

من الصعب على الأفراد الذين لم يتعمقوا في دراسة الاتصال غير اللفظي أن لا يتسرعوا بالتوصل إلى استنتاجات تتعلق بالآخرين فقط بمراقبة تعابير وجوههم أو طريقة مشيهم أو طريقة مصافحتهم للآخرين. احتفظ بأحكامك واكتشف ما يمكن أن تستفيده بعد معرفتك بالسلوك وسلاسل الإشارات.

الباب الثالث

الإشارات المركبة

"إن ملابسي تجمع أجزائي ببعضها وتمكن بذلك ما كان يصعب تجميعه على تشكيل ظاهرة نفسية نطلق عليها مجتمعة شخص واحد".

والآن بعد دراستنا لبعض الإشارات الفردية سننتقل إلى السلوكيات وإشاراتها المركبة. لقد حاولنا كلما أمكن أن نرتب السلوكيات في أزواج متضادة مثل الانفتاح والدفاعية أو التقييم والشك وهكذا. وتبين أنه من الصعب اكتشاف جميع الإشارات التي تشكل سلسلة متكاملة، لكن لدينا بعض الملاحظات التي ستساعد في إعطاء فكرة عن سلوك الطرف الآخر في وقت ما. وعند مراقبتك للسلوكيات المتضادة، يمكنك تقدير أي حركة عاطفية واتجاهها مثل الانتقال من الموقف المنفتح إلى موقف دفاعي.

وبسبب وجود العديد من المواقف السلوكية المتشابكة، قمنا بجمع هذه السلوكيات مع بعضها البعض بحيث يشبه كل منها السلوك السابق إلى حد ما حتى نبرز أوجه التشابه والاختلاف بينها جميعاً، كما في حالة الدفاع والشك، والتأهب والتعاون، والثقة وضبط النفس.

يقوم عامة الناس بالإيحاء بمشاعرهم بطريقة منفتحة إلا نسبة قليلة فقط. فإذا كان حديثهم متطابق مع مشاعرهم وسلوكهم الواضح من خلال الإشارات، فإنه من المحتمل أن يكونوا يعترفون بالحقيقة. لذا، يجب أن نبحث عن التطابق ما بين الكلام والإشارة وكذلك مراقبة التناسق ما بين الإشارات المفردة وسلسلة الإشارات. وهذه المهارة ستساعد كثيراً في أحكامنا اليومية على من نحتك بهم في حياتنا وعملنا.

◆ (١ -٣): الإنفتاح

"إن الشاب الذي لا ينوي أي سوء يعتقد أنه لا يوجد شيء مقصود ولذلك فهو يتصرف بانفتاح وصراحة ولكن والده الذي عانى من آلام الخداع مجبر على الشك وغالبا ما يجد نفسه مضطر لممارسته.

سوف نقوم في الأبواب اللاحقة بدراسة الإشارات وسلاسل الإشارات التي يستخدمها مزوروا الحقائق للإيحاء بالكتمان والموقف الدفاعي أو الموارية. وعند تفريقها عن إشارات الإنفتاح سنلاحظ سهولة تحديد الشخص المخادع.

هنالك العديد من الإشارات التي تنتمي إلى مجموعات الانفتاح وفيما يلي بعض منها :

يدان مفتوحتان صورة (١ -٣) وهذه إشارة يستخدمها معظمنا للتعبير عن الصدق والانفتاح هو عبارة عن يدين مفتوحتين.

ويستخدم الطليان (الإيطاليون) إشارة اليدان المفتوحتان باستمرار فعندما يشعرون بالإحباط ، يمدون أياديهم المفتوحة أمام صدورهم وكأنهم يقولون "ماذا تريدني أن أفعل.." ويتم في هذه الإشارة ضم الكتفين وفتح الكفين ودفعهما إلى الأمام صورة (٢ -٣). ويعتبر الإنفتاح كغيره من السلوكيات فهو يشجع نفس المشاعر لدى الشخص الآخر.



(١ ❖ ٣)



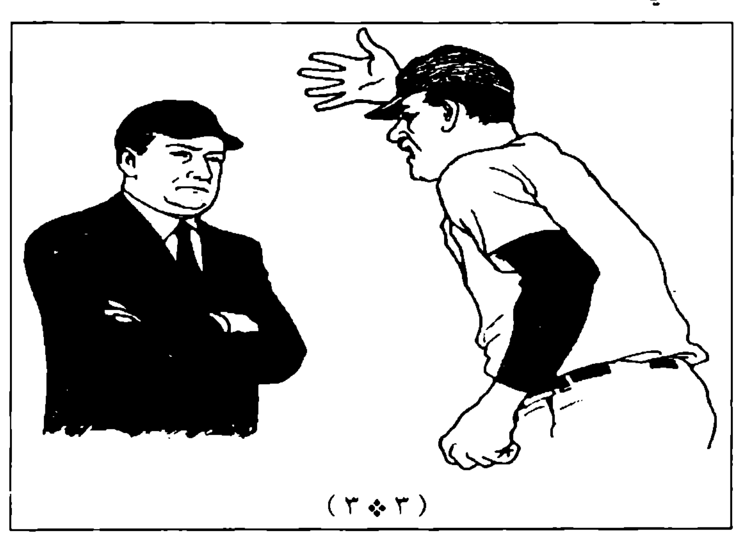
(٢ ❖ ٣)

◆ (٢ -٣): الدفاع

"سلوك ليس فقط للدفاع عن النفس بل أيضاً للتحدي"

على عكس السلوك الذي يوحي بالإنفتاح ، نجد السلوك الذي يحاول من خلاله الفرد الدفاع عن الجسم ، أو العواطف من خطر محتمل. فإذا أخطأنا في التعامل مع الانفتاح فسرعان ما يتحول هذا الشعور إلى دفاع عن النفس.

الذراعان المكتفان على الصدر. يعلم أي من محبي لعبة كرة القدم الأمريكية أنه من المتوقع عندما يعطي الحكم أمراً خاطئاً في المباراة يرفضه رئيس الفريق فإن هذا الرئيس يتجه إلى هذا الحكم في الملعب بذراعين تتأرجحان أو في جيبه وربما تكون على شكل قبضة ، فعندما يرى الحكم هذا الرئيس أمامه ، نراه يكتف ذراعيه على صدره كإجراء وقائي صورة (٣ -٣) : (باستثناء حكم الخطوط لأنه يرتدي واقياً على صدره). وما أن يصل رئيس الفريق إلى الحكم ، نراه اتخذ هذا الوضع للدفاع عن موقفه لذا فإن جدل رئيس الفريق دون فائدة. وكجزء من سلسلة الإشارات هذه قد يدير الحكم ظهره للرئيس موحياً بعبارة : "لقد جادلتني كثيراً".



(٣ ❖ ٣)

إننا نرى هذه الإشارة المركبة في حياتنا اليومية كثيراً وكما يقول داروين فإنه يبدو أنها تستخدم في جميع أنحاء العالم لتوحي بالموقف الدفاعي. فالمدرسين يستخدمونها أثناء تواجدهم في مجموعات من زملائهم والأطباء يلجأون إلى هذه الإشارة وهم بصحبة غيرهم من الأطباء.

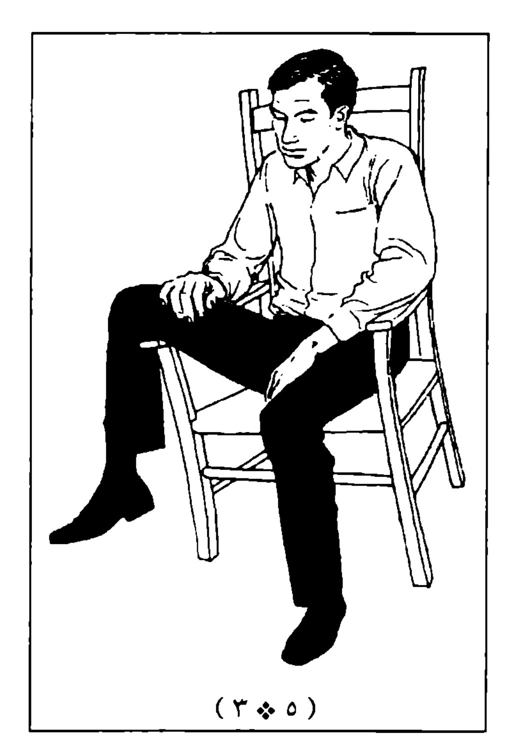
أما الذين في مقتبل العمر، فهم يعملون على تكتيف أيديهم عند معارضتهم لتعليمات آبائهم كبار السن يستخلمون هذه الإشارة عند دفاعهم عن حقهم في أن تسمع كلمتهم. فهي على الأغلب إجراء وقائي ضد خطر متوقع أو موقف لن يتخلى عنه هذا الشخص.

ومن بين جميع الإشارات التي لاحظناها تبدو هذه أكثرها سهولة وربما لا نلاحظها على أنها إشارة، ويبدو أيضاً أن لها أثر على سلوك الآخرين، ففي مجموعة مكونة من أربعة أفراد أو أكثر، يمكنك التأثير عليهم جميعاً باتخاذ موقف دفاعي وتكتيف يديك. وجرب أن تتخذ هذا الوضع أثناء حديثك وليس أثناء سماعك للآخرين، ثم لاحظ كيف سيقوم الآخرين بتقليدك مباشرة، وما أن تتخذ أنت وشخص آخر هذا الموقف حتى نرى الآخرين متأثرين بهذا الوضع، وعندها سيسهل عليك تقسيم المجموعة إلى مجموعات ثانوية أو جعل بعض الأفراد يتخذون مواقف لن يتخلوا عنها ببساطة.

وحيث إن لجسم المرأة تفاصيل تختلف عن جسم الرجل، فإن النساء تعمل على تكتيف الذراعين في منطقة منخفضة من الجسم صورة (٤ -٣) فتتخذ الفتيات في سن البلوغ هذا الوضع الدفاعي باستمرار وأكثر من شقيقاتهم الأكبر سناً.

الجلوس وإحدى الساقين فوق ذراع المقعد صورة (٥ -٣).


(٤ ❖ ٣)


(٥ ❖ ٣)

نفترض بداية أن هذا وضع مريح يومي صاحبه أنه منفتح ويبدي روحاً تعاونية. لكننا سرعان ما نكتشف أنه على الرغم من الوضع الذي يبدو مريحاً، لا يبدي هذا الشخص على الرغم من أنه قد يبتسم أحياناً أي روح تعاونية، وعلى العكس فهو غالباً ما يكون عدواني أو غير مكترث بمشاعر أو احتياجات الطرف الثاني.

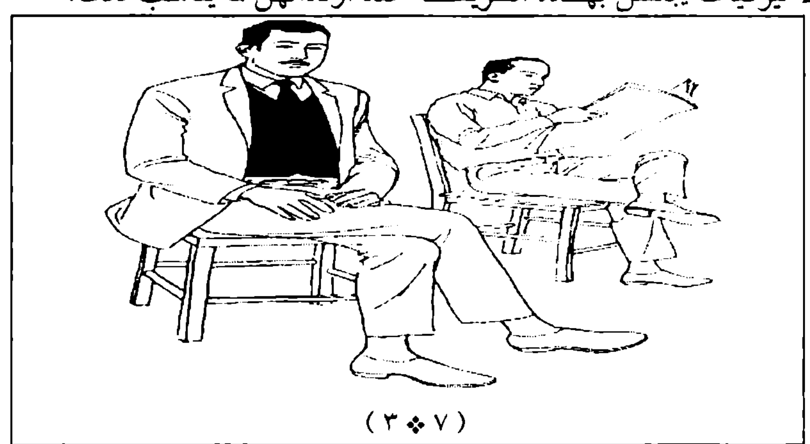
الجلوس على الكرسي بالعكس مستخدماً الظهر كدرع صورة (٦ -٣) إن هذا الوضع ووضع الأقدام على الطاولة فوق المكتب يشابهان تماماً الوضع السابق فهذه الأوضاع غالباً ما تحدث بين رئيس ومرؤوس. ولكننا نحذر هنا من أنه على الرغم من الوضع المريح الذي يتخذه هذا الشخص، إلا أنه غالباً ما يكون غير متعاون ورسمي جداً وكل ما يفعله



(٦ ❖ ٣)

هو إظهار السلطة والعداء للآخرين.

وضع رجل فوق الأخرى. إذا ما مررت أمام معظم المقاهي الممتدة على أرصفة الشوارع في أي بلد أوروبي، يمكن لك أن تميز وجود سائح أميريكي فقط من خلال الطريقة التي يضع فيها رجل فوق الأخرى. فالرجل الأوروبي يضع رجل فوق الأخرى لكن الرَّجُل الأميريكي فإنه يقوم بما يصفه بيردويسل الرقم (4) فنرى ساقه تمتد أفقياً على الساق الأخرى بحيث يكون الكاحلان قد وصلا إلى الساق الثانية. صورة (٧ -٣). وكما هو واضح فإن هذه الطريقة في الجلوس مقتصرة على الرجل الأمريكي وحتى العديد من النساء الأميركيات يجلسن بهذه الطريقة عند ارتدائهن لما يناسب ذلك.



(٧ ❖ ٣)

◆ (٣ -٣): التقييم

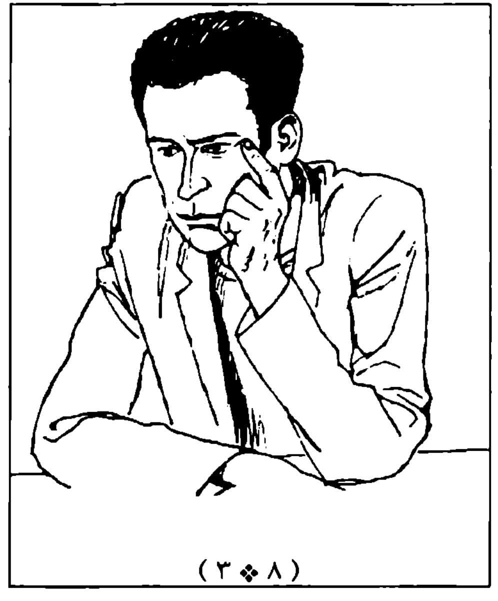
"عندما يشتغل الطالب في الفصل بالمسألة التي بين يديه، يقوم بالنزول وتخفيض كتفيه، يفتح رجليه، يحك شعره ويقوم بأي حركات أخرى غير تقليدية. دعه ينهي مشكلته وبعدها سيجلس معتدلا ويرتب ملابسه ويعود لوضعه الطبيعي".

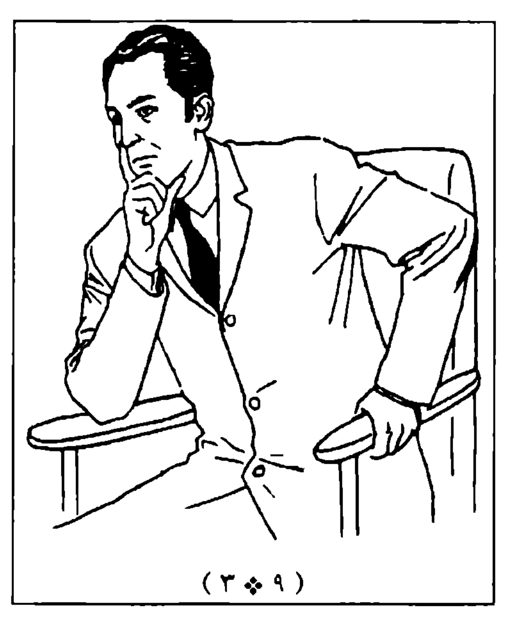
إن من أصعب الإشارات هي الإشارات التقييمية والتي تتطلب تركيز وتفكير، وحيث أن تأثيرنا على الآخرين في العمل والحياة الاجتماعية يعتمدعلى أسلوب التفاهم فإن المعرفة وتأكيد المعلومات التصحيحية هي عوامل مهمة للفرد الذي يود أن يعرف مدى دقة توصيله للرسالة. وتعتبر الأبحاث التي تمت لدراسة العملية التقييمية التي تتم قبل قبول فكرة أو مادة أو خدمة قليلة جداً، إلا أننا استطعنا تجميع معلومات كثيرة عن الإشارات الفردية لموظفي المبيعات والمدرسين والممرضين والموظفين الإداريين، والمحامين وغيرهم والتي تشير إلى وجود أفعال تدل على أن بعض الأشخاص يقومون بالتقييم.

إشارة وضع اليد على الخد صورة (٨ -٣). لقد أبدى النحات العظيم أوغست رودين اهتماماً كبيراً بلغة الإشارة وذلك بنحته لتمثال المفكر". فمن منا يشك بأن التمثال هو صورة لرجل غارق بالتفكير لحل مشكلة ما...؟ فالاشخاص الذين يجلسون بطريقة مفكر رودين أي يدهم على خدهم، فهم يكونون مستغرقين في التفكير العميق، وفي بعض الأحيان نرى العيون ترمش ويتخذ الفتى الذي يجلس على الدرج ويراقب زاوية ومراقبة الطريق.

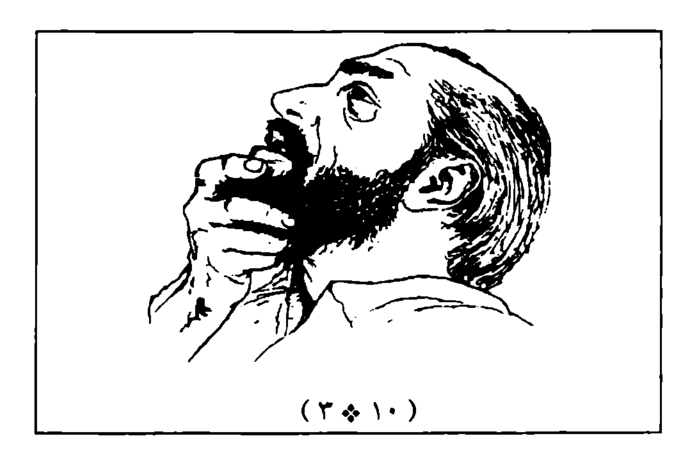
وفي بعض الأحيان نرى أشخاص يتخذون وضع يطلق عليه اسم "تركيبة التقييم الانتقادي" صورة (٩ -٣) ففي هذا الوضع ترى الشخص يضع يده على وجهه ويضع ذقنه في كفه وسبابته تمتد على خده، أما الأصابع الباقية فهي تحت الفم.

وعندما تجتمع أجزاء هذه الإشارة المركبة مع مد الجسم بعيداً عن الشخص الآخر. وعليه فإننا نرى أن الإشارات المتعلقة بالتفكير تكون عادة دقيقة وصعبة وفي بعض الأحيان تبدو سلبية تجاه الشخص الذي يحاول الإقناع بفكرته.


(٣ ❖ ٨)


(٣ ❖ ٩)

تمسيد الذقن (التفكير / التقييم) صورة (١٠ -٣) هذه الإشارة التي توحي "حسنا". "دعني أفكر" وتبدو عالمية وتنتج عندما يود الفرد التوصل إلى قراره. وتقريباً في كل فيلم من أفلام الغرب ، نرى مشهد يظهر فيه طبيب ملتحي يمسد لحيته ويقول : "لا أعلم يا مارشال إذا كانت هذه هي الطريقة الصحيحة للتعامل معهم".


(٣ ❖ ١٠)

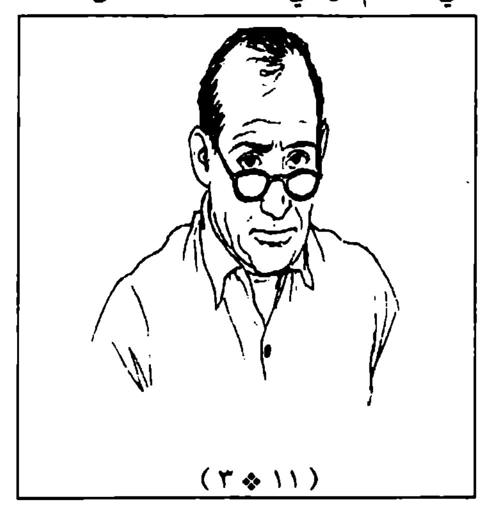
◆ (٤ -٣): الإشارة باستخدام النظارات

إشارة تقييمية تعمل على إيجاد ردة فعل عصبية سلبية لدى الآخرين هي إنزال النظارات إلى مقدمة الأنف والتحديق بالآخرين من أعلى صورة (١١ -٣) في هذه الحالة يشعر مستقبل هذه النظرة أنه قد تعرض للإهانة والشخص الآخر ينظر إليه نظرة متعالية والعديد من الإداريين الذين يرتدون نظارات للقراءة يقومون بهذه الحركة أمام من هم أقل منهم في العمل.

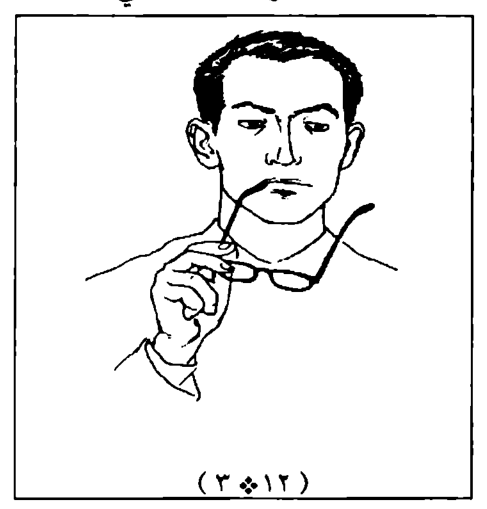
وعليه فنحن نحذرك إذا كنت ممن يتبعون هذه الطريقة بأن تكون متنبهاً بالنسبة للجانب السلبي لهذه الحركة ومن الأفضل أن لا تمارسها لفترة وسترى ردة الفعل الإيجابية للآخرين.

أما الإشارة التالية فهي نظرة التأجيل أي إشارة التوقف لأجل التفكير. من أكثرها انتشاراً هي نزع النظارات وتنظيف عدساتها بلطف وإن لم تكن بحاجة إلى ذلك.

وإشارة أخرى تستخدم لكسب الوقت هي نزع النظارة ووضع إحدى ذراعيها في الفم صورة (١٢ -٣) وبما أننا لا نستطيع التحدث بوجود شيء داخل أفواهنا فبهذه الطريقة نكسب الوقت في الإستماع للآخرين أو بالتفكير دون قول أي كلمة، إن وضع شيء بالفم يوحي بأن هذا الشخص بحاجة للغذاء وربما تغذيه بالمعلومات قد تكفي.



(١١ ❖ ٣)



(١٢ ❖ ٣)

◆ (٥ -٣): مدخني الغليون

يعتبر مدخني الغليون أكثر أنواع المدخنين تعلقاً بهذه العادة ولمدخن الغليون أكثر من مهمة يؤديها فعليه أن يملأ الغليون وتنظيفه وطرق إشعاله والمحافظة على إبقائه مشتعلاً ، وخلال هذه العملية ، يمكنه أن يستخدم الغليون في الحك أو التأشير أو الضرب وغير ذلك مما يجعله قادراً على استخدامه كأداة تساعده أثناء التفكير.

وهنالك أحد الزملاء الذي يطلق عليه اسم "توسكافيني مدني الغليون" وهو يستعمل الغليون في التأشير أثناء المحادثات كما يفعل المايسترو ، وصديقنا هذا طور لنفسه مجموعة من الإشارات باستخدام الغليون وهذه توحي ببعض الأوامر مثل اخرس ، اسمع بانتباه ، العرض غير جيد ، هيا بنا ، وغير ذلك من معاني ، ويعتبر وجود وسيلة غير لفظية للتفاهم عامل جيد في النقاش مهما كانت هذه الوسيلة.

يمكننا أن نلاحظ دوماً مدخن الغليون يناور بغليونه أثناء النقاش لكسب المزيد من الوقت للتفكير وقد لاحظنا أن عدد كبير منهم هم مهندسين أو علماء أو يعملون في أي مجال فني آخر يتطلب التفكير العقلاني ، فهم يستغرقون الكثير من الوقت في اتخاذ قرارات.

◆ المشي السريع (٦ -٣)

يبدو أن الأميركان يشعرون براحة أكثر وهم يقفون على أرجلهم ، فهم يلجأون إلى هذا السلوك عند محاولتهم لحل مشكلة صعبة أو التوصل إلى قرار حاسم وتماماً كأي إشارة نجد هذه من بين أكثرها إيجابية ولكن يجب علينا أن لا نتحدث مع هذا الشخص أثناء سيره فقد يعمل ذلك على افقاده تركيزه والتدخل في القرار الذي يحاول التوصل إليه ويعرف معظم مندوبو المبيعات أن عليهم ترك الزبون بمفرده عند رؤيتهم له يجوب في المكان محاولاً اتخاذ قرار بشأن الشراء.

وقد كانت معظم المحادثات الناجحة ناتجة عن شخص صامت ولا ينطق بكلمة أثناء تفكير الآخرين لاتخاذ القرار وهم يسيرون في الغرفة.

◆ (٧ -٣): الشك والسرية

"هنالك العديد من الأشخاص الأذكياء والذين لهم قلوب كتومة ووجوه شفافة"
فرانسيس باكون.

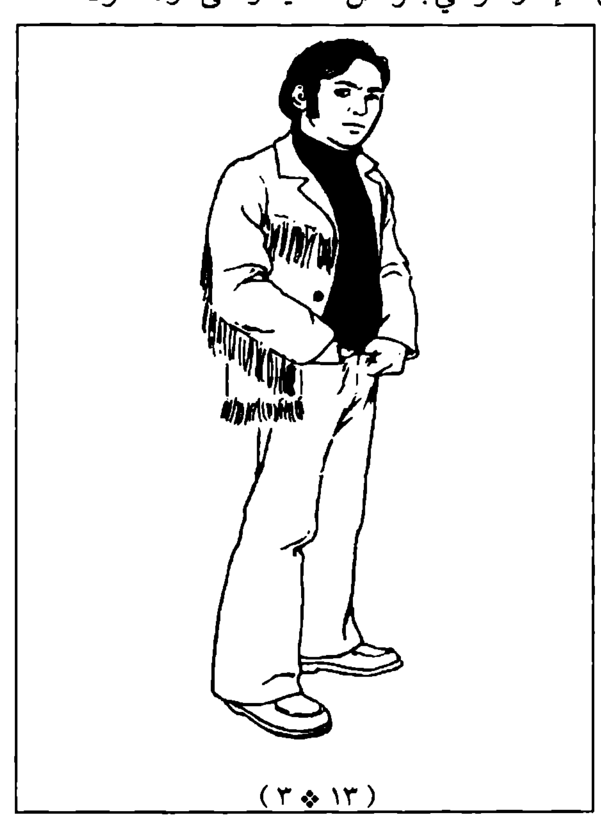
إن الإشارات التي تشير إلى الشك والسرية تعرف في بعض الأحيان على أنها الإشارات الشمالية وهذا يعطي المعنى الأميركي العامي "غير مرغوبة" مثل قولنا سفينة شمالية ، ومما يثير الدهشة أنه في لغة الإشارة للصم مدّ الإبهام الأيمن يعني الخير، أما مدّ الإبهام الأيسر فيعني الشر ، وعلى ذلك انتشر المعنى بأن اليمين يعطي المعنى الإيجابي واليسار المعنى السلبي.

وإذا ما وجدت أن شخص ما يحاول أن لا ينظر إليك بتاتاً ، فعلى الأغلب أنه يحاول إخفاء شيء ما عنك. ولكن عدم الانسجام ما بين عناصر الإشارات المركبة هو أوضح مؤشر على السرية هذه. إن الشخص المبتسم والعدواني والدفاعي هو شخص متناقض أو ربما تكون هذه الابتسامة ابتسامة صفراء يحاول من خلالها تخفيف الحدة التي يظهر بها. كذلك نجد أنه حتى من لم يحصل على تدريب خاص في اللغة غير اللفظية يمكنه معرفة فيما إذا كان من أمامه يحاول إخفاء شيء. يواجه العديد صعوبة في تصنيف الإشارات التي توحي بهذا الوعي ومن ثم فهم كيفية التعامل مع هذا الوضع بطريقة صحيحة.

إن جميع الإشارات التي توحي بالتشكك وعدم التأكد والرفض تتضمن معنى مشترك وسلبي. لكن لكل منها تركز على شيء مختلف وتصاحبها مشاعر مختلفة وهي تحاول الإشارة إلى شيء بوضوح وصراحة : "لن أشتري".

النظرات الجانبية صورة (١٣ -٣) هل تعتقد أن هذه النظرة توحي بالشك وعدم الثقة. إن هنالك عبارة مشهورة وهي : "لقد نظرت إليّ من أعلى كتفها" وهذه العبارة تؤكد إيحاء هذه الإشارة بسلوك يتشكك بالآخرين.

وهل تتذكر حالة قال لك فيها شخص ما شيء لم يعجبك أو لم توافق أو لم تثق به؟ فهل اتخذت وضعاً جانبياً عندها وأجبت بشيء من مثل ماذا تقصد بذلك؟ إن هذا الموقف مشابه لموقف مصارع أو ملاكم يستعد لهزيمة منافسة. جرب مرة أن تساعد امرأة مسنة تفضل عبور الشارع بمفردها ، عندها ستجد معنى هذه الإشارة الدقيق حيث ستقوم هذه المرأة بالابتعاد عنك بزاوية ٤٥ درجة. فهذه إشارة توحي بالرفض الشديد وحتى دون القول "لا ، شكراً".



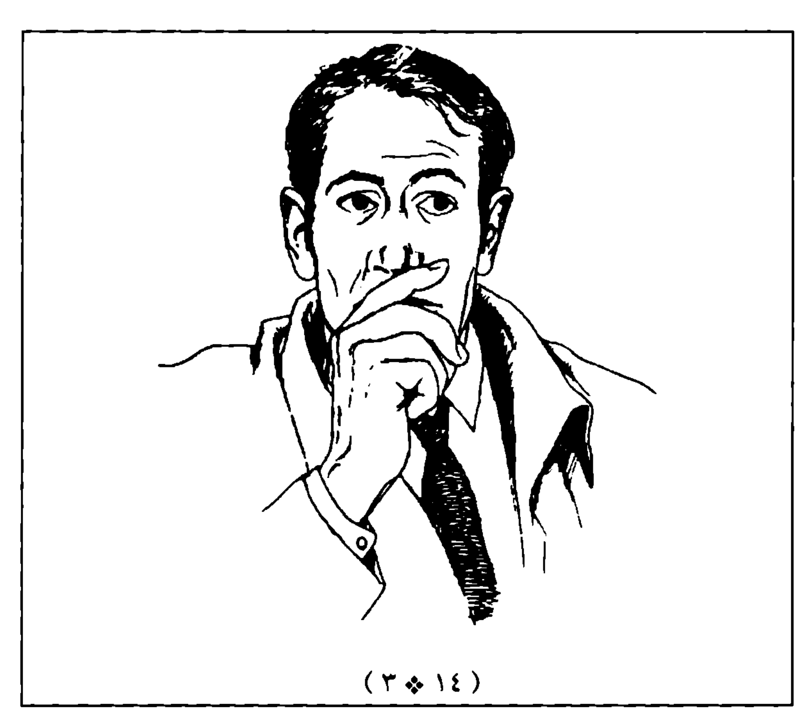
(١٣ ❖ ٣)

لمس أو حك الأنف برفق وعادة بالسبابة صورة (١٤ -٣) حدث في مرة أن كان شاب يناقش كتاباً مع البروفيسور بيروديسل في جامعة لويس قيل.

وعندما سئل عن رأيه برواية حديثه، قام الشاب بحك أنفه وقال إنه استمتع كثيراً بقراءة هذا الكتاب، وقال البروفيسور: "في الواقع إن هذا الكتاب لم يعجبك" وذهل الشاب بهذا الاستنتاج واستغرب كيف تمادى في قراراته واعتراف إنه لم يقرأ كل الكتاب بل بضع صفحات وقد وجدها "جميعها مملة".

واكتشف عندها أنه فرك أنفه أمام الشخص غير المناسب.

وقد وافق بيردويسل وغيره على أن حك الأنف بين الأمريكيين إشارة رفض وتعني "كلا" وقد وجدنا أن لمس أو حك الأنف هي إشارة شك وفي حالات كثيرة يشير هذا الشك إلى الرفض.



(١٤ ❖ ٣)

الباب الرابع

الإشـــارات

(الإستعداد - الثقة - التعاون - الإحباط)

"إن أكثر صورة من الصور في العالم سوءاً وشراً وبذاءة هي فينوس تتيانا وذلك ليس لأنها عادية وممدة على سرير هو منظر إحدى ذراعيها ويدها".
مارك تويم "جولة في الخارج".

إننا في هذا الفصل نفعل كما فعلنا في الفصل السابق بمقارنة السلوكيات الايجابية والسلبية وكذلك نرى أن لكل سلوك ما يجعله مشابهاً للسلوك السابق. واللاحق والمقارنة بين أوجه التشابه والاختلاف تجعلنا قادرين على التقييم الصحيح لكل سلوك.

◆ (١ -٤): الاستعداد

"يمكننا الحصول على التأهب في فن ما بسرعة، حيث أن الرغبة الشديدة تلعب دورها". **توماس مان.**

يساوي البعض ما بين الاستعداد والعدوانية، لذلك سنقوم باستخدام الاستعداد من وجهة نظر الناجح الذي يركز على هدفه وليس لديه وقت لإظهار عداوته للآخرين، حيث إنه مشغول في جمع المعلومات وأداء مهامه وهو شخص متحمس لما يقوم به وربما يحمل بعض المزايا التي يصفها الدكتور إبراهام ماسلو على أنها "تحقيق الذات". ومن هذا المنطلق فقط ندرس إشارات الاستعداد المركبة.

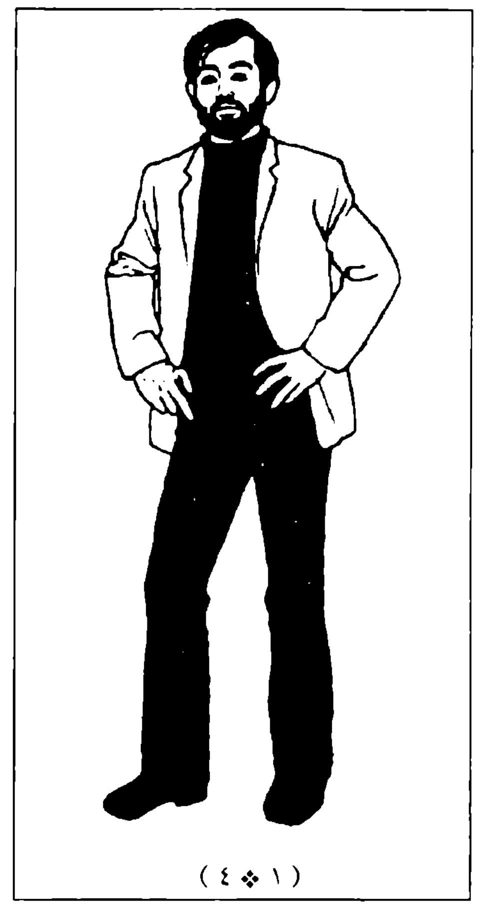
اليدين على الخصر صورة (١ -٤) هذه هي أول الإشارات الواضحة التي نراها دائماً وخاصة خلال الأحداث الرياضية، عند انتظام أحد اللاعبين دوره في المشاركة

وكذلك في اجتماعات العمل نرى أحد الأشخاص يقف ويديه على خصره ورجلاه متباعدتان عن بعضهما ليجلب انتباه الجميع.

وكذلك لاحظ كيف يقف طفل صغير عند عصيانه وتحديه لأمر والديه، أيضاً انتبه لنفسك عند وقوفك بحماس لانتظار هدف تعتقد بأنه يستحق العناء.

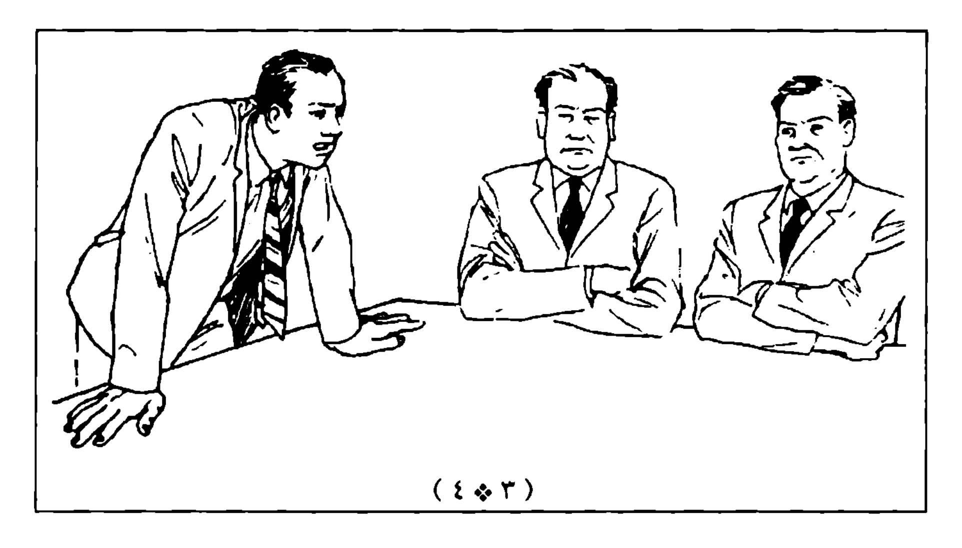
كثيرون منا بغض النظر عن الجنس أو العمر، الذين يقفون بهذه الطريقة. فرجل ناجح يقف بهذا الأسلوب ليوصل للجميع بالإشارة أنه يكرس نفسه لتحقيق هدف ما. وفي بعض الحالات هنالك إشارة تصاحب وضع اليدين على الخصر وهي رفع البنطال وستلاحظ أيضاً أنه عند وضع اليدين على الخصر تكون الساقان متباعدتان حيث من الصعب المحافظة على توازن الجسم إذا كانت الساقان متقاربتان. وشكل آخر لهذه الإشارة، هو جلوس الشخص وهو يضع يده على وسط فخده ويتقدم بجسمه إلى الأمام صورة (٢ -٤).

وتعتبر هذه الإشارة وسيلة يحاول فيها الفرد الإيحاء برغبته في أن يكون على استعداد ومقدرة، وحيث أنها إشارة ايجابية، فإنه لا داعي لوجود أي قلق من ناحيتك، وإذا كنت أنت أيضاً من الأشخاص الذين يهتمون بتحقيق أهدافهم، فبإمكانك مشاركة هذا الشخص مشاعره وقد يساعدك هذا على التوصل إلى هدف مشترك. الجلوس على حافة الكرسي "لقد جعلهم يجلسون على أطراف مقاعدهم" لقد لاحظنا من خلال تسجيلاتنا أن الأشخاص يتحركون للجلوس على حافة عندما يكونون على استعداد للتنازل والتعاون والشراء والقبول والإتفاق أو الإنهاء والرفض والمغادرة. وهذا يدل على أن الحركة الواضحة تقصد مباشرة الحركة.


(١ ❖ ٤)


(٢ ❖ ٤)

فتح الذراعين ومسك طرفي الطاولة بالأيدي صورة (٣ -٤) هذه صورة عنيفة لقول عبارة مثل : (استمعوا إليّ ، عندي شيء مهم سأقوله لكم). وذلك إما وقوفاً أو جلوساً ، وتخيل هذا المنظر عندما يقف الموظف أما مديره بهذا الوضع ليقول له : "إنك لا تستطيع طردي ، فأنا مستقيل". وقد يؤدي هذا الوضع إلى مشكلة كبيرة إذا لم تنتبه إلى هذه الإشارة والمشاعر التي سيراها الطرف الآخر ، وإذا ما قام بها ابنك أو موظف لديك أو مديرك أو عميل عندك أو أي شخص آخر ، فإن عليك الانتباه والتعامل معها فلا يجب علينا شد مشاعر الآخرين لدرجة تجعلهم يودون إيذاءنا.



(٣ ❖ ٤)

◆ **الثقة : (٢ -٤)**

عند مشاهدتك لنفسك على شاشة التلفزيون لأول مرة فإنها تجربة مثيرة حيث ستري نفسك وكأنك زدت ١٠ كيلو جرام على وزنك وشعر كثيف وتجعل من يلبس نظارة يبدو أكبر سناً.

"إن الطريق إلى الكمال هي من خلال مجموعة من الأزمات".

إن البحث عن الأمان من خلال بطانية أو أي شيء آخر لا يقتصر على لويس في الكوميديا "بينتس" أو على الأطفال فكذلك الأكبر سناً يشبكون اليدين وفرك الإبهامين ببعضهما لنفس هذا الهدف.

وأشكال أخرى لهذه الإشارات هي شد الجلد وقرص اليد أو وضع القلم في الفم وفي بعض الأحيان قطعة من الورق قد تكفي.

وإشارة أخرى لتطمين النفس هي عند سماع أو قول امرأة لشيء يجعلها مضطربة ، فعادة ما نراها ترفع يدها وتضعها على عنقها وعندما يكون على عنقها عقد ، نجد أن هذه الحركة تكون غير واضحة حيث تبدو وكأنها تحاول التأكد من وجود العقد

على عنقها. وإذا ما سألتها: "هل أنتِ متأكدة مما قلت؟ ربما تقوم بتأكيد ذلك أو أن تصبح عدوانية وترفض الإجابة. وفي كلتا الحالتين فإنها توحي بأنها لا تصدق تماماً ما قالت.

وحركة أخرى توحي بعدم الثقة هي قرص الجلد الناعم من اليد، فهذه الحركة يستخدمها الرجل والمرأة على حد السواء مع أنها أكثر شيوعاً بين النساء.

وتوحي العديد من الإشارات التي تستخدم فيها الأصابع بمشاعر ومخاوف والصراعات الداخلية التي يعانيها الشخص. والطفل الذي يحتاج إلى الشعور بالأمان يقوم بمص إبهامه، أما المراهق القلق على امتحاناته يقوم بقرص أظافره، والشخص الذي عليه دفع الضرائب يقوم بشد جلده حتى يحل مشكلته فإذا استطعنا أن نعطي شخص الشعور بالثقة عند حاجته لهذا الشعور، فإننا سننجح عندها في جعل هذا الشخص متعاون معنا.

◆ (٣ -٤): التعاون

"نحن نعيش على التعاون كما تفعل الأقدام واليدان والجفون والكفين العلوي والسفلي". **ماركوس أوريليوس.**

من هم الذين يرغبون فعلاً بالتعاون وكيف يعبرون عن استعدادهم هذا..؟ في وقت قريب، حدث اجتماع لمناقشة أحد المنتجات الذي له أهمية علمية كبيرة. ومن بين المواضيع التي ناقشناها هي براءة الاختراع، الموقف القانوني، أجور الامتياز وتكاليف البحث والتطوير، وأفكار جديدة للعميل والشركة وسوق هذا المنتوج. وما إن بدأت المناقشات، حتى اتخذ أحد أعضاء الفريق المقابل وضع التأهب" الجلوس بتقديم الجسم إلى الأمام والأقدام تقف على أطراف الأصابع". وذلك للإيحاء بأنه على استعداد للعمل. وحيث أن هذا الشخص عبارة عن عضو علمي الثقافة في الفريق الثاني، فقد وجدنا أن الكثير كان يعتمد على ردة فعل هذا الفرد تجاه المحاضرة كلها ومنذ البداية وفور رؤيتنا لوضع "الاستعداد للعمل" علمنا أنه على الأغلب قد أعجب بعرضنا وقد وجه لنا أسئلة

ومخاوف فنية وقمنا بالإجابة عليها مباشرة وقد جلسنا عمداً إلى جانب هذا الشخص على أمل أن يؤثر على مجموعته فور إرضائنا له بالإجابة على كافة تساؤلاته. لقد فهمناه جيداً وقد أصبح متعاون جداً لتفهمنا لجميع إشاراته.

الجلوس على حافة الكرسي ، هذه إشارة تشير إلى التعاون إذا ما كانت مصاحبة بإشارات أخرى تدل على الإهتمام بما يحدث ومثال على ذلك إبداء المشتري تحمسه لتوقيع عقد بنقل وزنه إلى طرف المقعد.

إشارات وضع اليد على الوجه ، يمكن لهذه الإشارة أن توحي بأي شيء يتراوح ما بين الملل والاهتمام التقييمي. ويمكن أن نعتبر التقييم شيء محبب لذلك فهو يؤخذ على أنه مؤشر على إبداء الاستعداد للتعاون. وإذا ما أعطينا عينتين كل منهما تتكون من عشرة أفراد في الأولى يكونون جالسين بوضع رجل على الأخرى وفي العينة الثانية يضع أفرادها أياديهم على رؤوسهم فإننا نختار هذه المجموعة الثانية على أنها تبدي التعاون.

فتح أزرار المعطف : قد لا تعني هذه الإشارة فقط أن هذا الشخص منفتح على الآخرين بل أيضاً أنه يركز على ما نقول.

الرأس المائل : هذه إشارة تظهر الرغبة في التعاون لدرجة أن هذا الشخص شديد الاهتمام بالموضوع الذي نتحدث به.

◆ (١٤ -٤) : الإحباط

"العبوس أو كلمة تقال أو ركلة بالقدم كلها ترسل من خلال هذه الحركات الجسدية وهذا الإرسال يحدث فقط عند استعداد الجسم لمشاهدة هذا النشاط. **ارفينج جودمان "السلوك في الأماكن العامة"**.

إن رجل الأعمال الذي يحاول بائساً إقناع أحد عملائه أن شحنة البضاعة في الطريق (حل عني) قد يمر ببعض الحركات منها تمرير أصابعه خلال شعره أو حك ظهر عنقه (أو لا شيء مميز) أما أثناء تحدثه على الهاتف فإنه إما يمسك بقلم أو يرميه بعنف أو يقوم بكسره.

تنهيدات قصيرة تتركب بعض الإشارات من حركات تصاحبها مؤشرات صوتية. فالثور يشخر ليعبر عن غضبه والأشخاص الغاضبين يعملون على إطلاق تنهدات قصيرة وقوية تشبه هذا الشخير. أما في حالات الحزن فيقوم الأشخاص الحساسين بالتنهد بهدوء وخفة. ويلعب التنفس دور مهم في التعبير عن الإحباط والأسى.

وقد لاحظنا أن الذين يحاولون إقناع الآخرين بشيء ما بينما تكون أياديهم متشابكة بقوة لم يحققوا أي نجاح في ذلك.

بينما عند شبك الأيادي ووضعها على الطاولة ، فإن الحركة المصاحبة لذلك تكون فرك الإبهامان ببعضهما أو شد جلد أحد الإبهامين ونحن نعتقد أن معنى هذه الإشارة هو الحاجة للشعور بالأمان ، فهذا الشخص غير متأكد من شيء ويحتاج لمن يعطيه الثقة قبل الموافقة على حل أو تسوية.

الباب الخامس

(القدرة الذاتية على استخدام التعبير اللفظي)

"يستطيع الإنسان في أغلب الأحيان معرفة فيما إذا قام شخص بواجباته بنفسه، وعندها يعامله الآخرون وكأنه واحد منهم".

روديارد كيبلينج.

◆ (١ -٥): الثقة بالذات

"لن يتعلم العالم أبداً أن يحترص من الرجال الذين ينظرون بهدوء شديد في عينيك، لا يمزحون، لا يتراخون، يتحركون بإشارات حذرة ولكنهم متمرسين في الصمت في الوقت الصحيح وهذا السبب الذي يجعل لعبة الثقة بالذات ناجحة حتى الآن". **وليام بوليتو "اثني عشر شخصاً ضد الآلهة"**.

قد تعمل الثقة بالذات على ايجاد القدرة على ضبط النفس والعكس صحيح، فضبط النفس يمكن أن يتحول بسهولة إلى عصبية وإحباط، فاعتبر ان جميع التصرفات كالسلوك الحركي على أنها عمليات.

إن الشخص الواثق من نفسه يتحدث على الأغلب دون وضع يده على وجهه أو أي إشارة مشابهة لذلك، لذا عند محاولتنا لتفسير الإشارات المعبرة عن الثقة بالذات، علينا أن نضع أمامنا إشارة شك أو عدم ثقة لمقارنة الفرق ولتمييزه من خلال التناقض. فإن الشخص الذي يبدي فخراً بذاته ويجلس منتصباً غالباً ما يكون صاحب خبرة واسعة ويعلم تماماً ماذا يحدث. وهذه مؤشرات تدل على الثقة بالذات. ربما لهذا السبب ننصح الأطفال بالوقوف منتصبين ليس لأن هذا جيد صحياً بل لأن هذا يعمل على الإيحاء بالإطمئنان

ويمضي أحد زملائنا إلى أكثر من ذلك فهو يدعي بأنه يستطيع تغيير شعوره من الإحباط إلى الإصرار فقط من خلال رفع كتفيه وانتصاب وقفته.

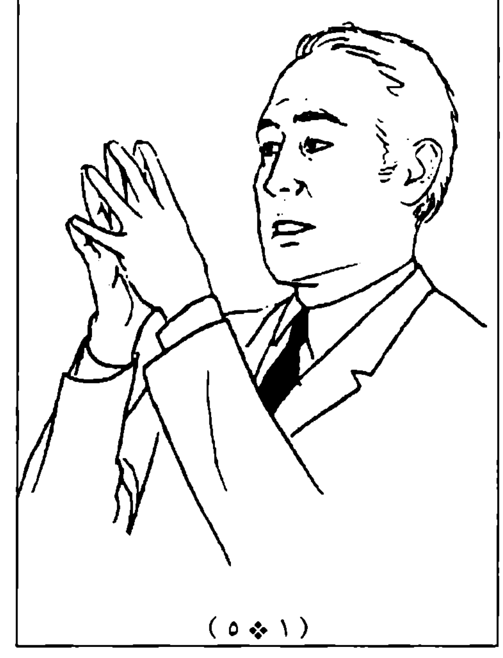
ونجد أيضاً أن الأشخاص الواثقين من أنفسهم ينظرون كثيراً في عيون الآخرين أكثر من هؤلاء المترددين أو الذين يحاولون الاختفاء، وكذلك استمرار نظراتهم إلى الآخرين هو أطول من غيرهم من الأشخاص.

والثقة بالذات تعمل أيضاً على تقليل رمش العين لذا فإننا نلاحظ أن هذا الشخص مستمع جيد.

◆ إن من بين الإشارات التي توحي بالثقة هي التالية :

وضع الأصابع المتقابلة على بعضها، صورة (١ -٥) وتتم هذه الحركة بوضع أصابع اليدين المتقابلة على بعضها مشكلة ما يشبه "هرم الكنيسة" وهي تشير إلى الشخص الواثق من نفسه والمغرور والأناني. وهذه الإيماءة تعني أو توحي مباشرة للآخرين أن هذا الشخص واثق تماماً مما يقول.

وهناك شكلان لهذه الحركة، أحدهما علني والآخر مغطى، والصورتين (١ -٥) و (٢ -٥) يوضحان الفرق بني النوعين، فالنساء في معظم الأحيان يستخدمن الأسلوب المخفي أي بوضع اليدين في مكان الوقوف ويقوم رجال الدين والمحامين والأكاديميين باتباع هذه الحركة كثيراً وكلما زادت أهمية الشخص ازداد أدائه لهذه الحركة أو الإشارة وفي بعض الأحيان لاحظنا أن الأيدي قد ترتفع إلى مستوى العيون وخاصة في المعاملات بين الرئيس والمرؤوس.

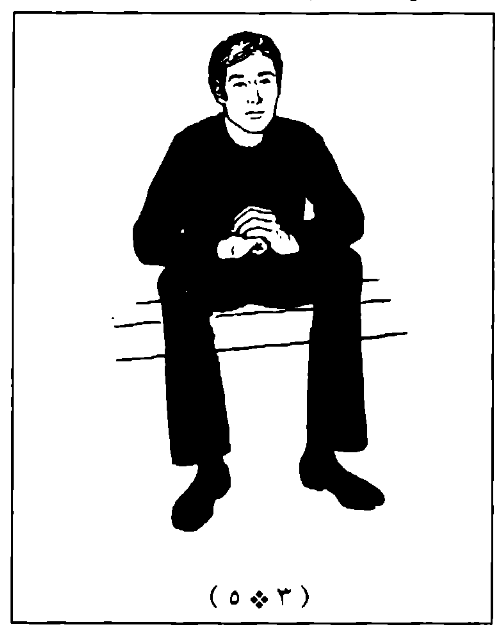

(١ ❖ ٥)


(٢ ❖ ٥)

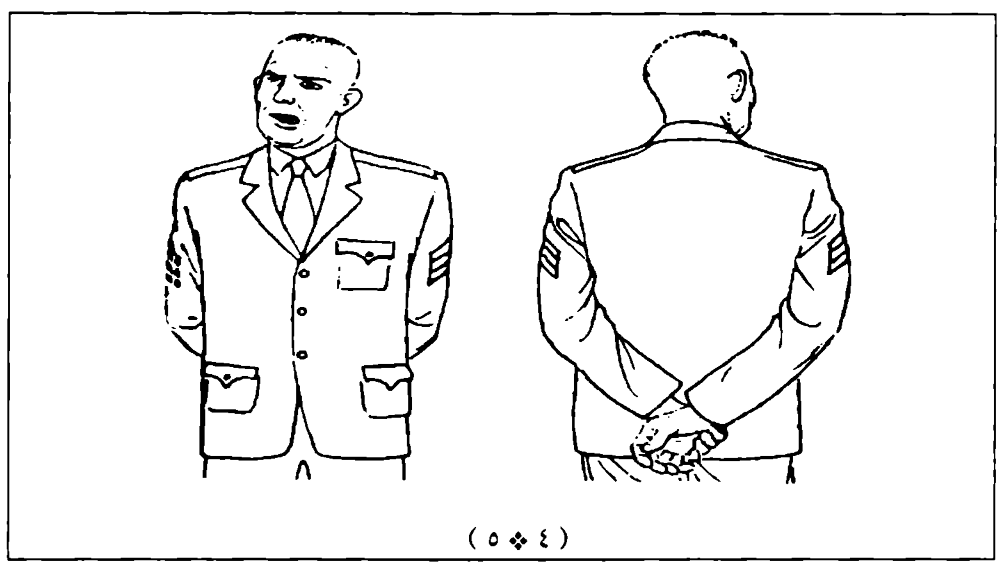
لقد اعتمد العديد من الباحثين هذه الإشارة دون وعيهم لذلك وكانت تعني لهم أداء دفاع عن النفس عند تورطهم في وضع ضعيف. ولاحظ الإشارات المصاحبة وصل معانيها قبل أن تحكم على المعنى بشكل دقيق آخر لهذه الإشارة بوضع اليدين على مسافة أقرب صورة (٣ -٥) وهي عادة تعني الثقة الزائدة.

ضم الأيدي خلف الظهر ورفع الذقن (وضع السُلطة) صورة (٤ -٥) ويمكن رؤية هذه الإشارة في ألمانيا عند تفتيش موظف الجمارك للأمتعة أو في اليابان عند توجيه أحد المسئولين لموظفيه وشرح أهمية خطة التسويق لعمل شركتهم. ويتذكر معظم المتدربين في الجيش أول يوم لهم حين سار الكولونيل (العقيد) أمام الجميع مرفوع الرأس، ويديه خلف ظهره على طريقة موسوليني وربما كانت يداه تتأرجح. والتعبير اللفظي لهذه

الإشارات قد يكون "أعلم أنه قد يكون بينكم خريجي جامعة نابغين، ولكن الرتب موجودة هنا على ذراعي، وهذا يجعلني رئيسكم جيمعاً".



(٣ ❖ ٥)

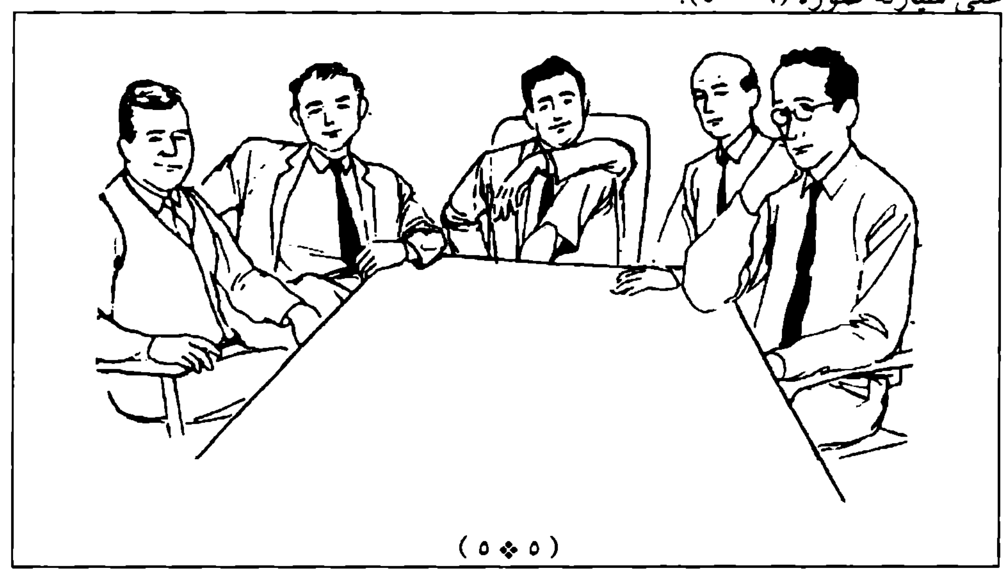


(٤ ❖ ٥)

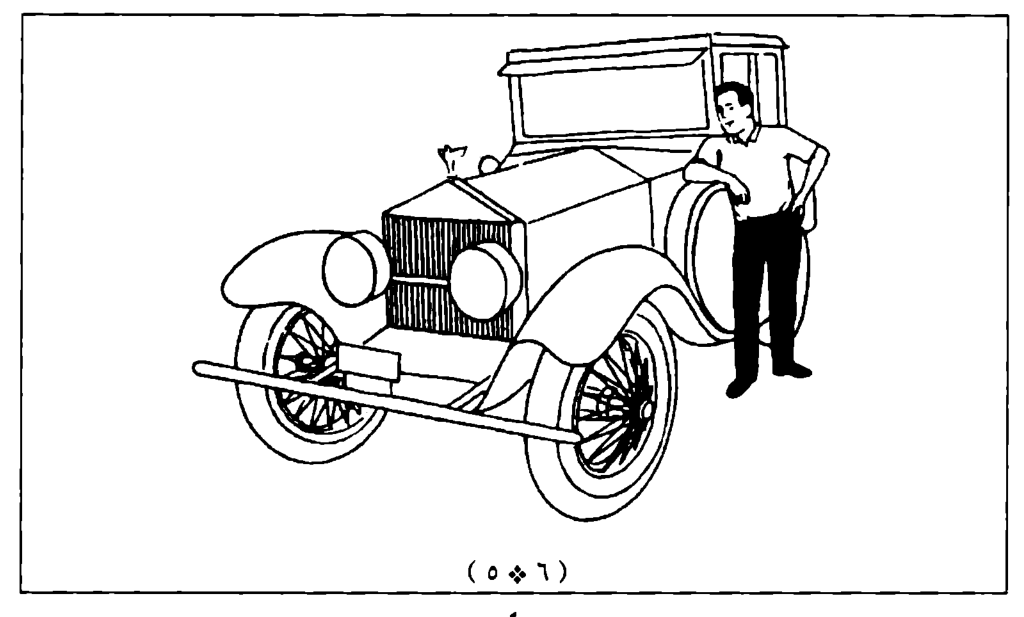
ولكن لا نفترض أن هذه الحركة مقتصرة على الشعور بالسلطة عند الرجل فقط بل هي تنطبق على النساء، فقد واجهنا قريباً شرطية في لندن تتخذ نفس هذا الوضع أثناء سيرها. وهنالك أيضاً الفتيات اللعوبات اللاتي ينظرن إليك بنظرة خجولة يمضين وهن يضعن أيديهن خلف ظهورهن، مما يجعل صدورهن ترتفع، ولكن هنا يكون مكان اليدان أكثر ارتفاعاً مما يدل على الخجل ويطلب الصينيون من بناتهم أن لا يضعن أيديهم خلف ظهورهن لأن ذلك يعمل على إبراز صدورهن، ويطلبون من أولادهم أن يخفضوا رؤوسهم إذا ما اتخذوا هذا الوضع كي لا يبدو عليهم الغرور.

أما ملاحظاتنا فقد بينت لنا نوع آخر من محاولة إظهار السيطرة على مكان ما ويكمن هذا النوع في ممارسات مثل وضع إحدى الرجلين على ذراع الكرسي، أو فتح أحد أدراج المكتب ووضع الرجل عليه أو رفع رجل أو الرجلين على المكتب أو الكرسي، القدم على المكتب صورة (٥ -٥).

كل منا يقلب صفحات البوم صور قديمة، وقد نجد صورة لأحد الأقارب يستند على سيارته صورة (٦ -٥).



(٥ ❖ ٥)



(٦ ❖ ٥)

ويمكن أن نرى هذه الصورة حالياً بقصد أن يتبين هذا الشخص سلطته على أملاكه، ونادراً ما يبعد هذا الشخص دون أن يلقي نظره على سيارته، وهذه النظرة مكملة لإشاراته التي توحي بامتلاكه وسيطرته على شيء معين.

❖ (٢ -٥): مدخني السيجار

لقد ظهر من خلال أبحاثنا أن نصف مدخني السيجار يربطون عادة التدخين بحدث أو مناسبة معينة ففي الحالات القليلة التي سجلناها وجدنا أن هؤلاء المدخنين يشعلون سجائرهم بعد تحقيق أهدافهم ولم تشعل السجائر قط قبل بدء المحادثات. ووجدنا أيضاً أنه عند اشعال السيجار، نادراً ما يضعها المدخن في المنفضة لكنه يبقى حاملاً السيجارة منذ أن يشعلها وحتى يطفئها. وأيضاً لاحظنا أن مدخني السيجار ينفخون الدخان إلى الأعلى وكأنهم يحاولون تشكيل حلقات من الدخان وخاصة عند شعور هذا المدخن بالكبرياء والثقة بالنفس. وفي هذه المرحلة نجد أن صوته والمسافة بين النفحات مقصودة.

ويعتقد البعض أن العنصر المحفز لتدخين السيجار هو الفكرة السائدة بربط السيجار بالغنى ، ففي بعض دول أمريكا الجنوبية ، يعتبر تدخين السيجار والرجولة شيء واحد. وبغض النظر عن السبب إلا أننا نعتقد بأن مدخني السيجار يعبرون عن ثقتهم بأنفسهم من خلال الطريقة ، التي يتعاملون فيها مع السيجار وطريقة التدخين نفسها.

◆ (٣ -٥) : أصوات النقر

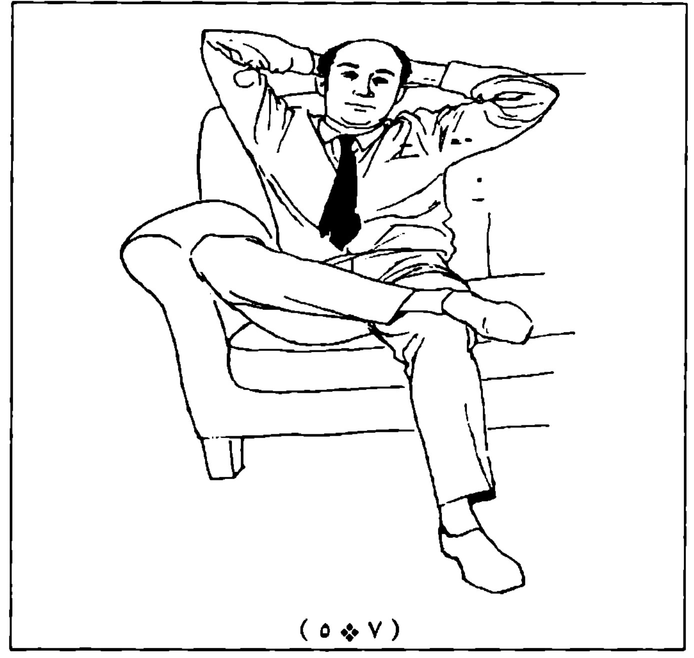
(لقد كانت فخورة لدرجة أنها تنقر مثل الدجاجة الأم)

عند إصدار هذا الصوت ، نقوم برفع اللسان إلى سقف الفم وثم إنزالها بسرعة وقوة مما يوحي بالرضى عن النفس وفي بعض الأحيان قد تحدث هذه الأصوات مع طرق الأصابع وضرب يد بالأخرى كأنها تضرب فوهة زجاجة. ويستعمل الصم هذه الإشارة بمعنى "إتمام المهمة".

الإرتكاز إلى الخلف ووضع اليدين على مؤخرة الراس صورة (٧ -٥) أن إحدى الرسومات المفضلة لدينا تصور شخصيتين سياسيتين معروفتين ، حيث يجلس كلاهما وأحدهما يضع رجل فوق الأخرى بشكل رقم (4) ويستند على ظهر الكرسي ، ويديه متشابكة خلف رأسه. أما الشخص الآخر فهو يتقدم بجسمه إلى الأمام وكتفيه منخفضان وتستند الذراعان على الركبتين وهذه علامات اليأس. وإن كان رأي البعض أن الشخص الذي يستند بظهره على الكرسي هو القائد ويبدو واثق جداً مما يقول. والبعض يرى أن هذا الشخص مغرور ومتحذلق ، أما الشخص الآخر فقد وصفه البعض على أنه غير مسرور يشعر ومتشكك... الخ.

يعتبر الجلوس بالاستناد على ظهر الكرسي ووضع الذراعين على ظهر الراس إشارة أميركية بحتة ، فالرجال في الجنوب الغربي من الولايات المتحدة يجلسون بهذا الوضع أكثر من غيرهم في مناطق أخرى.

ومن خلال البحث في دراسة تطور هذه الإشارة وجدنا رسومات يظهر فيها المستوطنون البيض يرتدون أسلحتهم ويجلسون بهذا الأسلوب.



(٧ ❖ ٥)

◆ (٤ -٤): العصبية

" لماذا نأتي إلى الحياة بقبضات مغلقة ونرحل عنها بأصابع ممدودة ؟ "

◆ التلمود :

" إنه يرمش بعينيه ويتحدث بقدمه ويعلم باصابعه ، العداوة في قلبه ويعمل باستمرار على تدبير المكائد ، وهو يزرع الخلافات " .

عند سماعك لشخص ما يقول : " إنه مشدود " إسأله مباشرة ، لماذا يعتقد هذا؟ ستجده يجيبك " أنت تعرف " أو شيء مشابه في محاولة لتوضيح قصده ، ونتيجة لعدم مقدرته على التعبير عن السبب ، سترى أمامك شخص " مشدود " يتحدث عن شخص آخر " مشدود " ونحن نعتقد أن الجميع يأخذ مجموعة من الإشارات تعرف على أنها تصف شخص ما بأنه "مشدود" : فقد دخل رجل إلى غرفة بسرعة ولم يجلس مباشرة ، وبعد سؤاله ، جلس لكنه

اختار أبعد كرسي ممكن ، ثم وضع رِجل فوق الأخرى وكتف ذراعيه ونظر من النافذة إلى الخارج ، وعند سؤاله إذا ما كان كل شيء على ما يرام ، غير وضعه على الكرسي ووجه جسمه نحو الباب ، من خلال هذه المؤشرات ، فإن أمامنا شخص متوتر ، قلق ، وعصبي ، (" مشدود ") والشخص الذي يشعر بهذه المعاني ، يسأل " هل كل شيء على ما يرام ؟ " وبعد الحصول على رد غير كافي ، سأل مرة ثانية : " هل أنت متأكد أن كل شيء على ما يرام ؟ " .

وهذا السؤال الثاني جعل الشخص العصبي ينهض من مكانه ويمشي بسرعة في الغرفة قبل أن يرد على السؤال بقوله : " إبتعد عني " .

هل يبدو لك هذا الموقف مألوفاً ..؟ ما حدث هنا أنه على الرغم من أن من وجه هذه الأسئلة كان على إدراك تام بحالة الشخص المتوتر لكنه حاول أن يثبت إدراكه هذا بالكلام ونتيجة لذلك ، زاد من توتر الشخص الآخر ، إذا بقي فإنه سيجلس وكأنه لا يسمع شيئاً .

إن الإشارات التي توحي بالتوتر أو القلق تتطلب منا التصرف معها بصبر لأن علينا أن ننتظر هذا الشخص حتى يخرج من أزمته ، لأنه من المؤكد سيخبرنا عن ما يزعجه في الوقت الذي يختاره هو .

وفيما يلي بعض الإشارات التي تشكل مركبات توحي بالعصبية أو التوتر :

◆ (٤ -٥ -أ) مسح الحنجرة :

كل شخص قام بالتحدث إلى مجموعة كبيرة أو صغيرة يتذكر الشعور الغريب الجاف في حنجرته قبل لفظ أو كلمة ، لذلك التصرف الطبيعي في هذه الحالة هو محاولة مسح الحنجرة بأداء الصوت المعروف الذي يصدر من الأعماق ، ويعمد البعض على أداء هذه الحركة باستمرار لدرجة تجعلنا نحكم عليها أنها مجرد عادة ، لكن العديد من يكررون هذه الإشارة يشيرون إلى حالتهم العصبية ، فمن الممكن أن نعمم هنا أن الأشخاص الذين يقومون بمسح حناجرهم باستمرار ويصاحب هذا تغير في نبرة الصوت يبينون عدم ثقتهم وتوترهم .

وهذا يحدث مع الرجال أكثر من النساء . والبالغين أكثر من الأطفال ، فالأطفال عادة ما يتأثرون أو يتلعثمون أو يقولون " آه " أو يستخدمون روابط لفظية مثل " أنت تعلم " ولكنهم نادراً ما يمسحون حناجرهم ، وهذه الإشارة توضح بصراحة مشاعر شخص ما.

وننصحك بأن تتأكد وعند قيامك بمسح حنجرتك إن كنت تشعر فعلاً بجفاف أم أنه تعبير عن شعورك بالحساسية تجاه شخص ما أو من مشاعرك .

◆ (٤ -٥ -ب): صوت " ويو "

يستخدم الجميع صوت "ويو" المصاحب بطرد الهواء القوي – "ويو" . " أنا سعيد بأن كل شيء انتهى " ، إن الأطفال يتعلمون بسرعة استخدام الأصوات التي يستخدمها الكبار وذلك للتعبير عن مشاعر مشابهة ، فهذه الإشارة تستخدم للتعبير عن تجاوز أو إنهاء مهمة أو عقبة ولكن على الأغلب أن الجميع لا يعي أداءه بهذا الصوت المعبر . وتعتبر كذلك هذه الإشارة كتنهيدة تعبر عن الارتياح الشديد .

◆ (٤ -٥ -جـ): التصفير

تبين لنا من خلال دراستنا أن التصفير يعبر عن العديد من المشاعر ، وأحد أنواع المصفرين يشبه الطائر المغرد الذي يغرد تعبيراً عن خوفه وتوتره ، ومن خلال هذه الأصوات يحاول أن يستجمع قواه وثقته بنفسه ، وتقول إحدى اللجان ، أن تصفيرة الخوف تختلف عن تصفيرة السجناء للتفاهم ، فمن خلال تصفيرة يمكن أن يرسل أحد السجناء رسالة إلى آخرين في السجن .

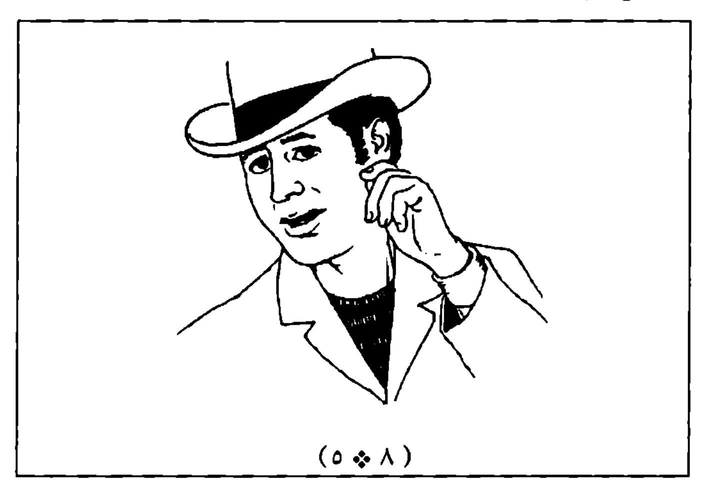
مدخني السجائر العادية ، إحدى السلوكيات الواضحة هي الطرق المختلفة التي يتعامل فيها الإنسان مع السيجارة .

عند استعمالها أثناء تدخينها وعند إطفائها ، فنحن نجد البعض يتبع طقوساً معينة ويدخن بوقار وحذر وثقة ، والبعض لا يستطيعون التفكير دون النظر إلى السيجارة

وكأن الكلمات مكتوبة عليها ، وهنالك آخرون يستخدمون السيجارة كمهدئ يأخذونها بين فترات التوتر .

◆ (٤ -٥ -د) شد الأذن .

انظر إلى الصورة (٨ -٥) إذا أراد شخص أن يصبح مستمع جيد ، فإن من أصعب المشاعر التي تصيبه في ذلك الوقت هو الشعور بالرغبة إلى مقاطعة الاستماع . فالإنسان لديه المقدرة لسماع ما بين ٦٥٠ -٧٠٠ كلمة في الدقيقة ويتحدث بمعدل ١٥٠ -١٦٠ كلمة في الدقيقة والإنسان العادي يقضي ثلاثة أرباع وقت الاستماع في التقييم أو الرفض أو المناقشة وتزداد رغبة المستمع في الخروج عن السمع عندما يتحدث المتحدث بموضوع يؤثر على مشاعر المستمع ، فعند هذه المرحلة ، قد يحاول المستمع أن يوحي برغبته في المقاطعة والتحدث وهنا تظهر المشاكل أمام الطرفين ، فإذا قام المتحدث بتحفيز المستمع لذكر المكان الذي يود المشاركة فيه فإن الاستقبال سيعاني لأن المستمع يود الآن أن يتبادلا الأدوار . أما إذا رفض المتحدث التجاوب مع المستمع فإن المتحدث سيعرض نفسه إلى مخاطرة حيث إن المستمع قد يتوقف عن الإنصات .



(٨ ❖ ٥)

وأخيراً إذا لم يقم المتحدث بتحفيز أو مشاركة أو تنشيط المستمع بأي طريقة كانت ، فإن المستمع سينام بكل تأكيد ولن يسمع كلمة واحدة مما يقال . لذلك إدراك المعاني غير اللفظية مهم جداً لتجنب مثل هذه المشاكل .

وعند إدراكنا وتمييزنا لإشارات مقاطعة الحديث على أنها تعني مشاركة المستمع وإثبات على إهتمامه فإن ذلك لا يؤثر على ما نحاول توصيله للآخرين . ولكن على العكس إن مقاطعة المستمع لك تعطيك مؤشر عن مدى كفاءتك كمتحدث إلا إذا كانت هذه المقاطعة هدامة ، فإذا ما استجبت إلى إشارة المقاطعة التي يبديها المستمع فإنك تعطيه الفرصة للمشاركة الفعالة في الحديث . وكما يقول الفيلسوف زينو : " لدينا أذنان وفم واحد مما يعني أن علينا أن نسمع أكثر مما نتحدث " .

تحذير : " تخلط بين شد الأذن العصبي ، وإشارة المقاطعة هذه فالكثير يخطئ في ذلك . فالشخص الذي يشير إلى رغبته في المقاطعة لا يكرر الحركة بتناغم كما يفعل الذي يعبر عن توتره .

◆ (٤ -٥ -هـ): ضبط النفس

" إن ضبط النفس يشبه استخدام الكوابح في القطار ، فهو مفيد عندما تلاحظ أنك تسير في الإتجاه الخاطئ لكنه مؤذي عند استخدامه وأنت في الطريق الصحيح " . **(بيرتراند ، " الزواج والأخلاق) .**

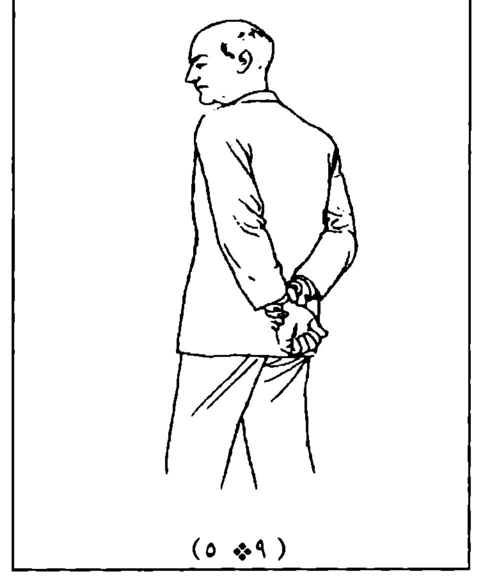
الصبر الإنضباط سلوكان نتعلمهما في مرحلة مبكرة من عمرنا ، وهما ضروريان لتحقيق الأهداف والآمال . فتعابير من مثل : " إمسك نفسك " هي شائعة ونستخدمها كوسائل نتجاوز بها الإحباط ونتحكم بأعصابنا ، فهي تمكننا من لعب الأدوار والتصرف الإجتماعي المقبول . فالأشخاص الغاضبين أو المحبطين أو الحساسين لديهم المقدرة المكتسبة على إخفاء مشاعرهم باستخدام العديد من الإشارات ، فمسك اليد خلف الظهر تكون أحدهما مقفلة بإحكام والثانية تمسكها من الرسغ هي إحدى هذه الإشارات صورة (٩ -٥)

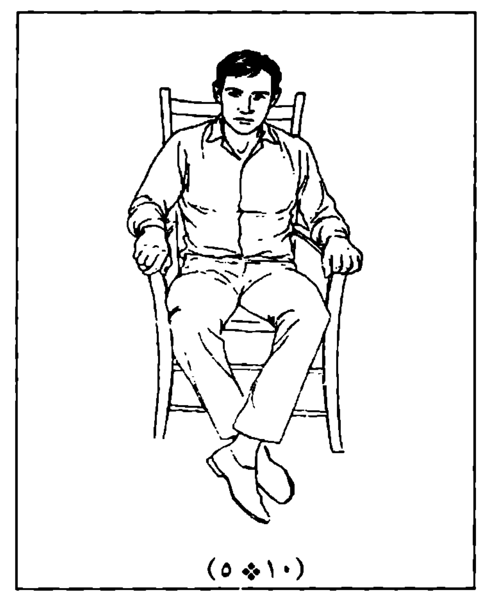
ويمكن رؤية هذه الحركة في مناسبات عديدة ، إجتماعية أو تجارية أو كلما تعرض شخص للتوتر أو الضغط أو القلق .

الكاحلان المترابطان واليدان الممسكتان بشيء صورة (١٠ -٥) عند ملاحظتنا لهذا الشكل المتكرر قد نستنتج أنه " يبدو كشخص يريد الذهاب إلى الحمام " ويمكن أن يكون هذا صحيح ، حيث إنها توحي أن هذا الشخص يصبر نفسه على شيء . ضع نفسك في موقف واقعي حيث تكون في غرفة الإستقبال في عيادة طبيب الأسنان ، انظر إلى قدميك ، هل هي مشبوكتين ..؟ ربما .

إن الأشخاص الذين يكتمون مشاعر قوية يجلسون بهذا الأسلوب .

وفي تحقيق أجراه أحد الجيوش عن المافيا وعن سوء إدارة أندية الخدمات في العالم ، قام كولونيلا (عقيد) بالجيش بالإجابة على سؤاله عن سبب عدم تقديم تقرير باستنتاجاته قال موضحاً : " هنالك قول قديم في الجيش عن إبقاء أقدامك متشابكة " يعني أن عليك أن لا توضح كل شيء فالموضوع ليس من شأنك " .


(٩❖ ٥)


(١٠❖ ٥)

الباب السادس

(أساسيات التعبير اللفظي)

" آه ، ماذا يجرؤ الإنسان على فعله ، ماذا يمكن للإنسان أن يفعل ! ماذا يفعل الإنسان كل يوم ، وهو لا يعرف ماذا يفعل " .

◆ (١ -٦): الملل

" نعذر دائماً الذين يشعرون بالملل لكننا لا نعذر من نشعرهم بالملل " .
(لاروشيفوكولد : " المبادئ ").

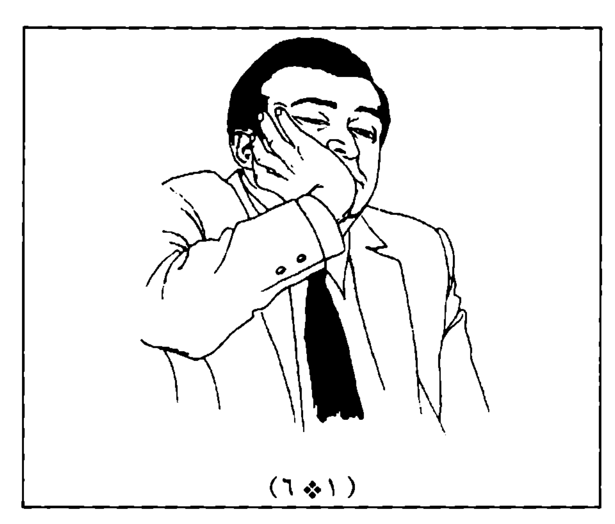
إن الوعي بأن حاجات المستمع تتطلب منك أما أن تراعيها أو أن تعمل على جعله يشعر بالملل ، هو شعور مخيف . لكن عند مخاطبة مجموعة صغيرة في وضع غير رسمي ، ننسى عادة ، ردتي الفعل هاتين ونقوم بعمل فظيع في جعل الآخرين يملون من الحديث ، إنما الشخص الذي يعتني دائماً بسمعته فإنه يراعي دائماً الإنتباه إلى إشاراتهم مهما كان عددهم حتى يستشعر بداية فقدهم للإهتمام بالحديث فهنالك بعض الإشارات التي تساعدك على تحديد فيما إذا كان المستمع يشعر بالملل ، لكن تعرفك على حالة المستمع ، يبقى التصرف باختيارك ، فإما أن تستمر في ذلك أو أن تغير الموضوع إلى آخر يهتمون به .

الطرف على الطاولة ، والضرب بالقدم ، (الطبال) الذي يطرق بيديه على الطاولة طرقات متناغمة يحاول أن يخبرك بمشاعره التي ربما تكون مشابهة لمشاعر الطرف الثاني .

فعند الشعور بالملل يكون الطرق سريع وباستخدام الأصابع الأربعة ، لكن عند تفكير الشخص بعمق في عرض تجاري ، فإنه يقوم الضرب بالإبهام ونادراً ما يستخدم الوسط وذلك بطرقات خفيفة لا تكاد تسمع . أما عند وصوله إلى نهاية المحادثات ، فإنه

يلتقط أي شيء عن الطاولة بإصبعه الأوسط ويتفحصه بالطرق بيده الأخرى ، وكأنه يقول دعني أفكر في الموضوع مرة ثانية " .

إسناد الرأس على راحة اليد ، وهي إشارة ، أخرى وهي توحي بالملل يصاحبها خفض العيون ، صورة (١ -٦) ولا يكترث هذا الشخص من إظهار شعوره بالملل من الحديث فهو يقوم ببساطة بوضع يده المفتوحة على جانب وجهه بمنظر حزين ليوحي بالندم وتكون ذقنه متدنية والجفون ذابلة ونصف مفتوحة .



(١ ❖ ٦)

❖ (٢ - ٦): الشخبطة

تشير الأبحاث أنه عند قيام شخص بالشخبطة فإنه يشير إلى عزوفه عن المشاركة فكل ما يمنع الطرفين من النظر إلى بعضهما يعتبر عامل مؤثر على عملية التفاهم . وحيث إن الأشخاص الذين يعمدون إلى الشخبطة ، يقدمون الأعمال الفنية التي يقومون بها ، لذا فإن تركيزهم على الحديث يتعرض للمجازفة .

أما الاستثناءات القليلة لهذه الحالات هي مقدرة أصحاب العقول المتفتحة على التركيز بينما تكون أياديهم مشغولة بشيء آخر ، لكن معظم رجال الأعمال ماديين في

تفكيرهم وليسوا عقلانيين ، لذلك لا يستطيعون أداء مهمتهم في وقت واحد ، وعليهم متابعة الحديث بدقة .

◆ (٣ -٦) النظرة الفارغة :

وهي مؤشر آخر يدل على الملل حيث ينظر شخص إليك أثناء حديثك لكنه لا يسمع أي شيء مما تقول ، وهي عادة تأتي من شخص تعتقد أنه كان منصت لكن تفاجأ بأنه وكأنه نائم وعيناه مفتوحتان ، والدليل على ذلك أن عيناه نادراً ما ترمش وهذا يدل بدوره على أن الشخص سرحان أو نائم أو عدواني أو في حالة لا مبالاة شديدة .

إن الجميع يقدرون الأشخاص المقبولين والذين يتقبلوننا ويتقبلون أفكارنا — معظم ما نقول ونفعل ! أما عندما لا يستطيعون الرؤية بمنظارنا ويقومون بمقاومتنا ، فإنهم يعملون على تحفيز الجانب الشرير داخل كل منا ، كذلك ، فإننا في هذا الوقت لا نفكر بأنه من الممكن أن يكون كلامنا هو السبب ، بل نعتقد أنه خلل وتغيير مفاجئ في السلوك وقد نواجه بعض الصعوبة في فهم الأشخاص الذين يبدون مواقفهم التامة دائماً ، حيث نتوقع منهم القليل من المعارضة لأنهم لا يشكلون لنا أي تهديد ، إلا أننا قد لا نفهم أي من إشاراتهم ولغتهم غير اللفظية ، وفي العديد من العلاقات الزوجية ، قد تسبب حالات سوء التفاهم بعض المصاعب ، لكن الشخص المسؤول قد يكون من الصعب الحصول على إجابة منه على أسئلة مثل : " كيف تفهم من إشارات زوجتك أنها منزعجة منك ؟ " . أو " كيف تفهمين من إشارات زوجكِ أنه يفضل أن تتركيه لوحده ؟ " .

ففي المجتمعات الرسمية مثل اليابان ، نجد أن الزوجة لا تعبر عن امتعاضها بالكلام بل قد تعمد إلى ترتيب الزهور في زهرية ، وذلك لإظهار حالتها ،وسيفهم الزوج مباشرة معنى ذلك .

المغازلة :

" بين هذه المجموعات ، انتشرت أربعة نساء يبحثن عن الإستمتاع ويبدين دهشتهن بالحديث الذي كن يشاركن به لكن لم يتوقفن عن إلقاء نظرة جانبية من فترة إلى أخرى إلى بناتهن حيث إنهن لم ينسين بعد ممارستهن قبل الزواج فيمكنهن تمييز معنى حركات مثل إخفاء الوشاح أو ارتداء القفاز أو وضع الأقداح وغيرها .

وهذه تبدو أمور بسيطة ، لكن يمكن للخبراء الإستفادة منها .

يناقش الدكتور البيرت سيفلين في مقالة بعنوان " سلوك الشبيبة بالمغازلة والمعالجة النفسية " . (الطب النفسي ، آب ١٩٦٥م) عناصر سلوك المغازلة ويطرح أحد جوانب التناسق أثناء تحليل الإشارات ويقول : (يكون الأشخاص الذين على استعداد كبير للمغازلة غير شاعرين باستعداداهم هذا أما الأشخاص الذين يشعرون بأنهم نشيطين جنسياً ، لا يظهرون فعلياً أي استعداد للمغازلة وتبدو هذه المقابلة واضحة من خلال العضلات البارزة ويختفي الإنحناء ويقل تحريك الفك والجيوب حول العينين ويبح الجذع قائماً ولا بد أن لاحظ معظمنا هذه الظواهر بين رجل وامرأة يلعبان لعبة المغازلة أثناء إحدى الحفلات) .

وتعتبر إشارات تنسيق الشعر شائعة بين الرجال والنساء وتستعمل خاصة أمام الجنس المعاكس .

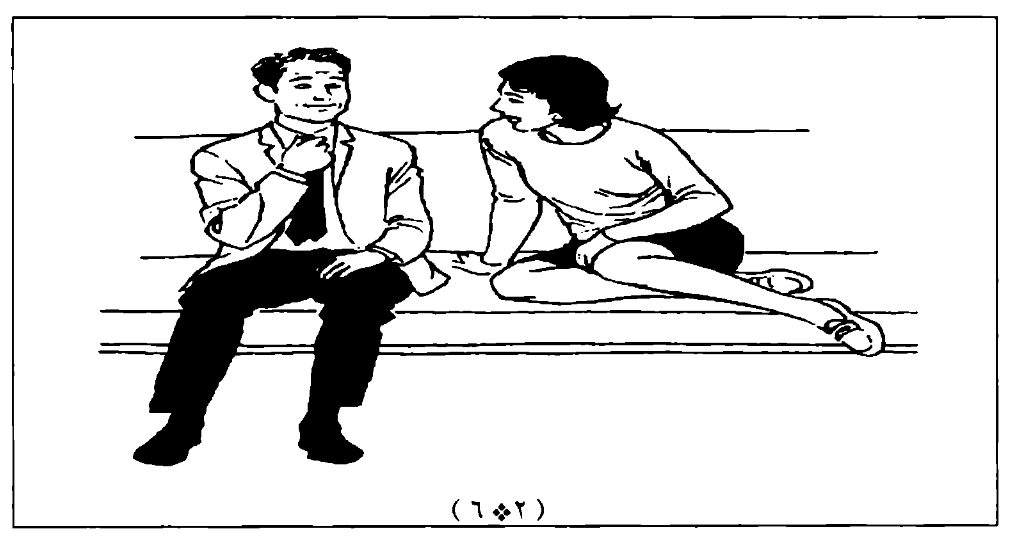
وعند دراستنا لتصرفات الأشخاص عند رغبتهم في الظهور بأحسن شكل لهم ، وتوصيل انطباع جيد للطرف الآخر لاحظنا أن قليل من أفراد مجتمعنا من يلجأ إلى حركات تنسيق الشعر على الرغم من أن تكرار هذه الحركة يتفاوت كثيراً .

وبالرغم من النكبات التي تعلق على عدم تمشيط الهيبين لشعرهم إلا أنهم يلجأون كغيرهم إلى هذه الحركة ، إن لم يكن أكثر من الآخرين .

أما الإشارات التي تستخدمها النساء للتعبير عن الاهتمام بالآخرين فهي متنوعة وأكثرها شيوعاً المسح على الشعر أو ترتيبه ، أو ترتيب فساتينهن أو الاستدارة حول النفس

والنظر في المرآة . أما التوازن الدقيق في الحذاء على أطراف أصابع إحدى القدمين يوحي للرجل " إنك تجعلني أشعر بالارتياح في وجودك معي " .

وكذلك تعمل بعض النساء على الإيحاء بشعورهن بالارتياح في وجود شخص ما ، وذلك بالجلوس ووضع إحدى الرجلين أسفل جسمها ، صورة (٢ -٦) وهذه الإشارات توحي بالرغبة في الارتباط بعلاقة مع الشخص الآخر ، وخاصة عندما تكون مصاحبة بالنظر المباشر في العيون .



(٢❖٦)

المرأة " أنك تجعلني أشعر بالارتياح " والرجل يرتب نفسه

ويلجأ الرجال إلى إشارات التنسيق للتعبير عن اهتمامهم بالآخرين ، فقد يقوم الرجل بتصحيح ربطة عنقه ، أيضاً صورة (٢ -٦) .

التوقع :

" تصن آذان الغائبين عندما نتحدث عنهم " .

يليني الأكبر " تاريخ الطبيعة " .

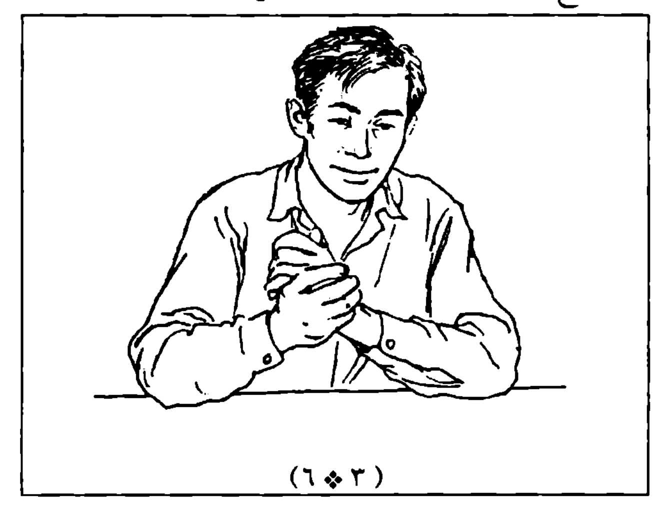
" *حكة في اليد* " . *شيكسبير* " *قيصر الروم* " .

قد يكون معظمنا قد عبر بالإيحاء عن توقعه الحصول على شيء ، فمثلاً فرك الإبهام بالسبابة عند توقع الحصول على المال .

وفي العديد من المدن الكبيرة ، على سبيل المثال ، يستخدم البوابون والسفرجية وغيرهم من العمال إشارات التوقع هذه وهي تتراوح ما بين الهز الواضح للنقود إلى الوضع المصري حيث توضع اليد خلف الجسم وتكون راحة اليد مفتوحة للأعلى .

وتعتبر اللغة عامل مهم في سلوك التوقع ، فعامل الفندق يقول : " أرجو أن تكون قد استمتعت في إقامتك معنا " وثم يقف جانباً لينتظر إذا ما قام النزيل بالإستجابة إما بالكلام أو بإعطائه المال .

حك راحة اليد صورة (٣ -٦) عند رؤية أحد الأبناء لأمه توقف سيارتها محملة بالأغراض فإنه يتوقع شيء ما لذا فقد يبدأ بحك يده أو مدير شركة في الستين من عمره وأثناء إجتماع مهم تدخل سكرتيرته لتعطيه رسالة ، عندها يقرأ الرسالة وبعد إنهائها يحك يده ويقول للحضور وأخيراً حصلنا على الإتفاقية الكبيرة " وكذلك تذكر رجل أعمال غير ناجح يطلق عليه الجميع " يديه أمامه ويحكها باستمرار " .



(٣ ❖ ٦)

وإشارة أخرى هي فرك اليدان الرطبتان بقماش أو جسم ما ، لكن هذه الإشارة لا توحي بالثقة بل بالتوتر . يستخدم الرجال في هذه الحالة بناطيلهم بينما تستخدم النساء منديلاً ورقياً .

الأصابع المترابطة : وهي إشارة تتم بوضع أحد الأصابع فوق الآخر ويصاحبها المعنى " أشبك أصابعي وأتمنى الموت إذا حدث ومسكتني أكذب ثانية " . ويعلق الدكتور ساندرو فيلدمان في كتابه وسائل الحديث والإشارة : " الإشارة السحرية هي حماية من الشر مهما كان مصدره من داخلنا أو من الخارج " . وعلى الرغم أن البالغين يستخدمون هذا التعبير على أنه مجازي وأحياناً تصاحبه الإشارة وهذه فعلى سبيل المثال ، قام أحد المسافرين في إحدى الرحلات الجوية بالتعليق على تأخر الطائرة في الوصول ، وقال : " إذا شبكت أصابعك ، فقد تصل في الوقت المناسب " وكذلك يستخدمها بعض الأطفال ليس فقط عند قول " كذبة بيضاء " بل أيضاً لتجلب الحظ . فهي بهذه الحالة تعمل كما يقول دكتور فيلدمان على طرد الشر .

لكن كم مرة يقوم كبيري السن أو رجال الأعمال بهذه الإشارة بوعي أو بدون وعي ..؟ أكثر مما نتوقع . ففي بعض دول أميركا اللاتينة تستخدم هذه الإشارة للإشارة بأن شخصان قريبان من بعضهما ، لكن في الولايات المتحدة وضع الإصبعان بجنب بعضهما يعني القرب وتصاحب هذه الإشارة عبارة : " نحن قريبان من بعض لهذه الدرجة " .

الباب السابع

العلاقات والظروف

" إن الإنسان لا يستطيع التحكم بالظروف ، لكنه يستطيع التحكم بسلوكه " .
بنجامين ديزرائيلي " كونتاريني فليمينغ ".

يمكن للمعنى غير اللفظي أن يتغير بتغير المكان والزمان والطريقة والأشخاص ، فالآن سنقوم بوضع الإشارات والسلوكيات في البيئة الواقعية . حيث سنلاحظ تقدير أعمق ومعاني أوسع عند حدوث الإشارة في الحياة العملية. ففي هذا الفصل ، وبمساعدة بسيطة سنقوم بعرض مواقف من الحياة اليومية .

◆ الأهل والأطفال :

يا له من خطأ كبير يقع فيه الأهل عندما يعتقدون أن أبنائهم ساذجين . **أوغدين ناشر " ما الذي يجعل السماء زرقاء "** .

تعتبر الأمهات أكثر استجابة وإدراكاً لحاجات الأبناء من آبائهم وكما علق فيكتور هيجو " الرجل عنده البصر إنما المرأة فعندها البصيرة " لذا نجد الأم تستجيب للإشارات أكثر من الأب خاصة أثناء السنتين الأوليتين من عمر الطفل . وبالتالي فهي تشعر بدقة جميع حاجات طفلها ، فالأصوات والكلمات البسيطة التي تسبق قدرة الطفل على الكلام هي أشكال من اللغة غير اللفظية بين الطفل والوالدين . ونرى أن بعض الإيحاءات يتم توصيلها من خلال إغلاق الباب بعنف أو السماع للموسيقى العالية أو الصراخ ، كما نتفق جميعاً على أن الأم تعرف إذا ما كان الطفل في وقت ما يدل على حاجته للغذاء ، أو للغيار أو أنه مريض أو أنه متعب فقط ، وقد أثبتت تجاربنا أن الأم لا تعرف حالة طفلها فقط من

خلال طريقة بكائه ، فهي لا تميز طريقة بكاءه عن غيرها وهذا طبيعي عندما يكون على الإنسان تحليل رسالة مكونة من مجرد صوت أو كلمة واحدة أو إشارة واحدة ، لكن تمييز الأم لوضع طفلها يعتمد على مجموعة الحركات والظروف المصاحبة للبكاء ، لذا فهي تستخدم كل ما لديها من مقدرة كي تلبي احتياجات الطفل .

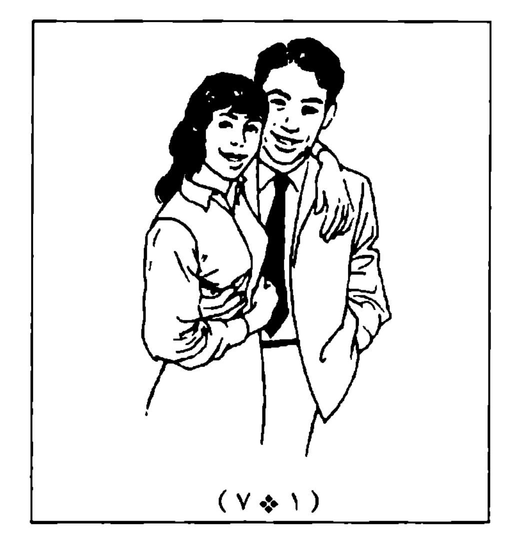
وأجمع الأهالي أن أكثر الإشارات وضوحاً عند أطفالهم هي التي ترتبط بإخفاء شيء ما ، فقد اتفق الجميع دون استثناء أن " أنا أعرف ابني عندما يكذب أو يحاول إخفاء شيء عني " . أما اكثرها صعوبة فهي التي توصف على شكل حركات أو أصوات أو تعابير الوجه وكان أكثر هذه الإشارات تكراراً هي : عدم النظر إلى الوالد ، رمش العيون بسرعة ، تغطية الفم أثناء الحديث ، النظر إلى الأرض ، الإرتعاش ، ضم الأكتاف ، ابتلاع الريق باستمرار ، ترطيب الشفتين ، مسح الحنجرة باستمرار ، حك الأنف ، حك الرأس ، وضع اليد على العنق ، وفرك ظهر العنق .

وعندما سُئل الأبناء من كان الشخص الذي وجدوا الكذب عليه أكثر صعوبة ..؟ وكلهم أجمعوا على أنه يصعب الكذب على الوالدين . وعندما سئلوا عن الأسهل ، فقد قالوا إنه من السهل الكذب على الأجداد .

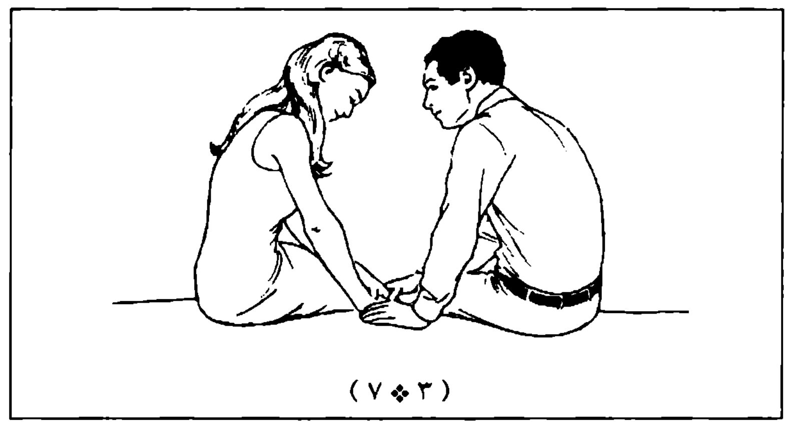
◆ العشاق :

في غرفة ممتلئة بالناس ، هل يمكنك أن تعرف المتزوجين من غير المتزوجين ..؟ من هم العشاق ومن هم أصحاب العلاقات السطحية ..؟ ومن يشعر براحة ومن ليس كذلك ..؟ ومن سيعودون إلى البيت ومن لن يفعلا ذلك ..؟

يناسب الحب بعض الأشخاص ولا يناسب آخرين فمن يعتقد بقيمة هذه العلاقة يقوم بأداء تصرفات وحركات معينة مقتصرة عليه فقط . انظر الصورة (١ -٧) ، (٢ -٧) ، (٣ -٧) . وعند تجمع بعض الأشخاص ، نلاحظ النساء المتزوجات كل امرأة تنفرد مع امرأة أخرى بينما غير المتزوجات تكون كل منهن مع رجل ونادراً ما نرى امرأتين عازبتين يتحدثن بمفردهن وإن حدث ذلك ، فإن الحديث سيكون قصيراً جداً .


(١ ❖ ٧)


(٢ ❖ ٧)


(٣ ❖ ٧)

ونلاحظ أن الرجل والمرأة غير المتزوجان يبقيان معاً طوال الحفل وكأنهما يحاولان القول أن كل منهما يمتلك الآخر أما اللذان تعرضا لمشاحنة ومع ذلك حضرا سوياً إلى الحفل ، يظهران نوعاً من العلاقة الرسمية وإذا ما ابتسما مع بعضهما فإنه من المؤكد أن الإبتسامة تكون بسيطة ولا يظهر فيها أي من الأسنان . وهذان شكل الشخصان إن كان متزوجان أم لم يكونا كذلك . فليس من المتوقع أن نراهما يلمسان بعضهما وإن حدث ذلك فإن الطرف الثاني ينسحب بسرعة وكما وضحنا سابقاً ، فإن اللمس يوحي بحق

التملك ويعني الثقة والأمان ، فإذا ما كانت العلاقة سيئة بين الطرفين ، فإن الضم أفضل وإذا ما بدأ الشخص بها فإنه يستمر ، ومن الملاحظ أن من مميزات علاقات الحب هي حركات اللمس والحاجة إلى اللمس .

◆ الغرباء :

" أنا أفضّل حقاً أن نبقى غرباء جيدين " **شيكسبير " كما تحبه "**

هناك قانون عام في السلوك في الأماكن العامة ويمكننا القول أن الأشخاص الذين يعرفون بعض يحتاجون إلى سبب حتى لا ينظرون في وجوه بعضهم في المواقف الاجتماعية بينما الذين لا يعرفون بعضهم البعض فهم على النقيض يبحثون عن سبب يجعلهم ينظرون إلى الآخرين . إن أحد العوامل المحددة لكمية التفاهم غير اللفظي بين الغرباء هو تفكير أحد الطرفين أو كلاهما في التعامل مع الآخر .

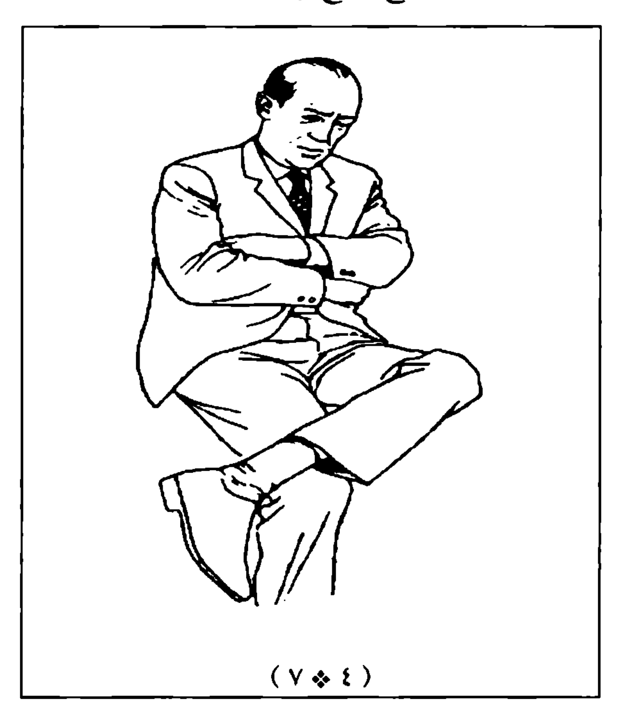
◆ الرئيس والمرؤوس :

" إن حمل المسئوليات يشبه ثقل الذنب على التفكير : لذا فإن رجل الأعمال يحمل صفات وتوتر وعصبية وعجلة المجرم " . **ويليام هازليت** .

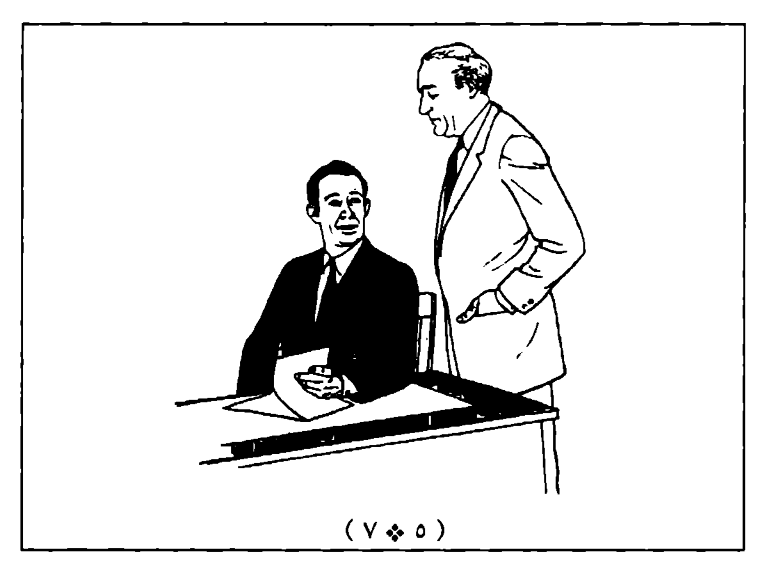
إن ما يطلق عليه الجميع إشارات السلطة على منطقة النفوذ تظهر بوضوح في علاقات الرئيس والمرؤوس كلما ازدادت عدوانية الرئيس بعدم الأمان أو الخطر ، كلما ازداد تعقيد دور الإشارات . وتبدو مجموعة ردود الفعل مباشرة ، ويصبح الوضع صعباً بحيث لا يمكن لأي من الطرفين التراجع ويمكن ملاحظة الريادة عند الشخص من خلال طريقة المصافحة ، فالرئيس يقوم عادة بمسك اليد بقوة وثم يقلبها بحيث تصبح راحة يده فوق يد الآخر ، فهو يحاول إظهار تفوقه الحجمي . وعندما يمد يده تجاهك وتكون راحة اليد إلى الأعلى ، يحاول أن يظهر تقبله في اتخاذ موقف التابع .

إن صورة (٤ -٧) تبين أحد المدراء الذي يبدو عليه الانشغال بالتفكير في العديد من المشاكل . وإذا رأيت مديرك يجلس بهذه الطريقة عند دخولك مكتبه ، فإن أول ما يخطر على بالك في هذه الحالة هو تركه لوحده وخاصة إذا كنت تريد أن تحادثه في موضوع هام . ولفهمك لمعنى وضعه هذا ، قد تقرر الانتظار قبل أن تنقل إليه المزيد من المشاكل ، ومثل هذا الفهم هو ميزة قيمة تجعلك تنجح في وظيفتك .

وفي صورة (٥ -٧) الرجل الذي يقف هو المدير ، فطريقة وقوفه توحي بالاسترخاء أكثر مما يبديه الشخص الآخر ، فالمدير هذا يقف بطريقة مسيطرة وكأنه خلف المكتب مما يوحي بتجاوزه حدود منطقة الموظف ، يده في جيبه والإبهام معلق في الخارج ليدل على الثقة والسلطة وهذا الوضع شائع في أوروبا وأمريكا .



(٤ ❖ ٧)

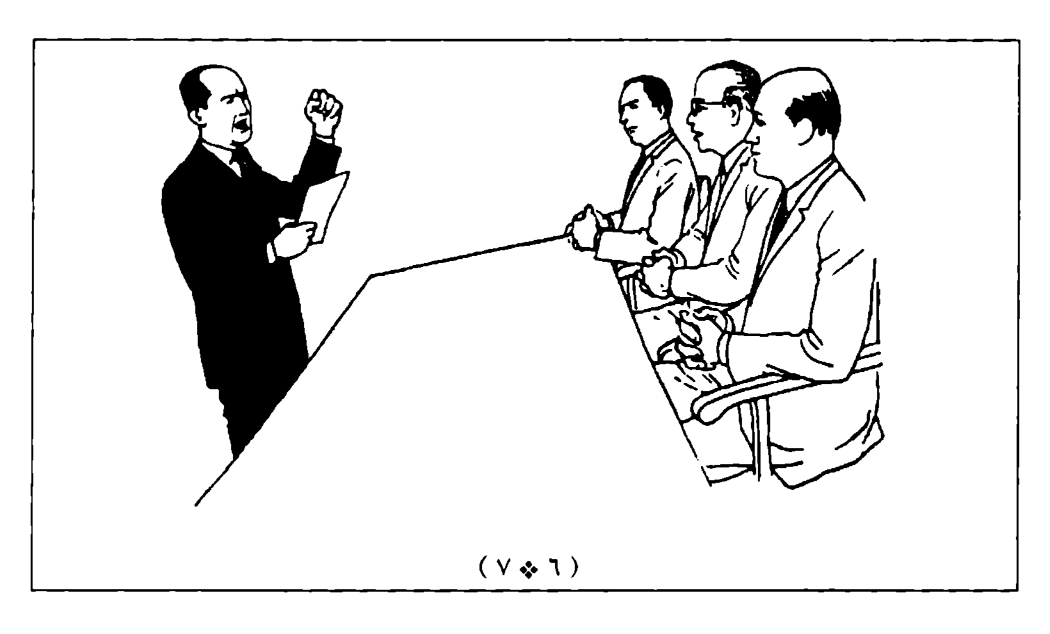


(٧ ❖ ٥)

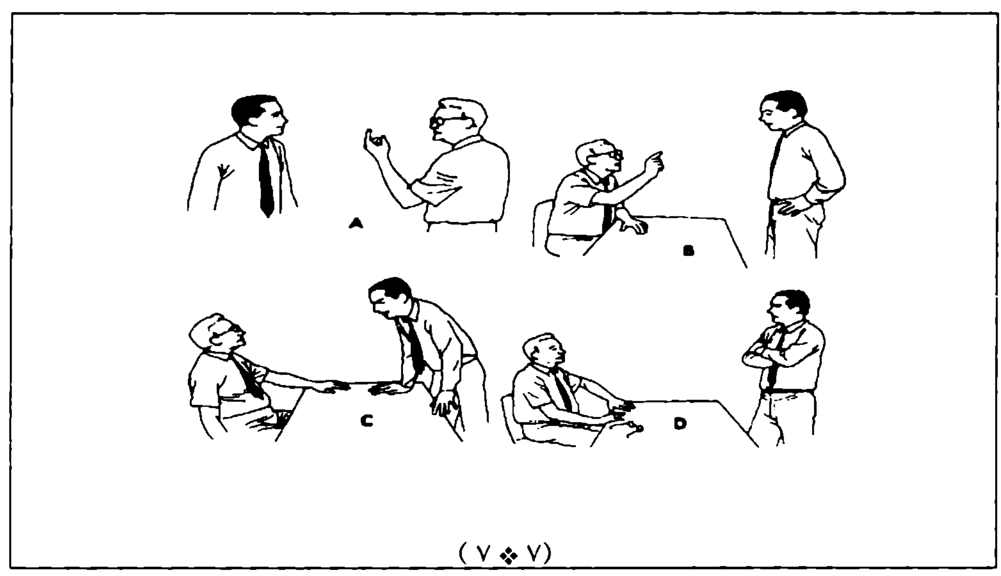
وفي شكل (٦ -٧) المتحدث هو الرئيس وهو يوجه الحديث إلى موظفيه قائلاً : " لم تكن عمليات العام الماضي في المستوى المطلوب " . ولذلك فإن عليكم تحسين أدائكم وإلاَّ !

إن قبضة يده توحي بالسلطة وهو إما يحاول توضيح نقطة معينة ، أو يهدد موظفيه من القيام بأي عمل لا يناسب شركته ، وهو أيضاً يحاول إظهار سيطرته عليهم بالوقوف ليكون في مستوى أعلى . كذلك لاحظ أن أزرار معطفه جميعها مقفلة ، وهناك لمحة غضب على وجهه .

أما صورة (٧ -٧) فهنالك عرض آخر للعلاقة بين الرئيس والمرؤوس ، ففي الشكل (A) المدير يشير إلى أحد موظفيه بأنه يريده في مكتبه . والشكل (B) المدير على وشك توجيه التوبيخ أو التهديد إلى موظفه بإصبع السبابة والموظف يبدي تأهبه من خلال وضعه يداه على خصره ، وينفعل الموظف من الإهانة فيضع يديه على المكتب ويمد جسمه إلى الأمام ويخبر المدير عن شعوره بالنسبة لهذا الموقف . والشكل (C) عندها يتراجع المدير عن موقفه من (B) نتيجة لغضب الموظف وفي الشكل (D) يتخذ الموظف موقفاً دفاعياً بتكتيف يديه ، ولأن الأزمة قد انفرجت بينهما ، يقوم المدير بنزع نظارته ويضع يديه على المكتب وهو على استعداد للسماح للموظف بالخروج .



(٦ ❖ ٧)



(٧ ❖ ٧)

❖ العميل وصاحب العمل :

" إن أفضل العملاء هو المليونير الخائف " .

إن العلاقة بين الزبون وصاحب العمل هي علاقة حساسة فهي لا تتعلق فقط بالمشاكل الشخصية ، فمعظم أصحاب المهن مثل المحامين والمحاسبين والمستشارين يعترفون بأن مقدرتهم على التعامل مع عملائهم يستطيعون تحسينها . لكن دعونا ننظر إلى هذه العلاقة من وجهة نظر العميل .

إن أحد المواقف الواضحة التي يتخذها العميل هو : " هذه مشكلتي الفريدة من نوعها ، فأعطيني شيء جديد لها " .

فهذا العميل يستطيع الثقة بخبرة من أمامه لكنه لا يثق بالأسلوب الذي كان يتبع مسبقاً ، وبالتالي أفضل نصيحة ، نقدمها للعميل هي أن لا يفكر بأي شيء .

وحيث إن العميل ، ربما قد يكون أمضى الكثير من الوقت ، في المحاولة لحل هذه المشكلة ، وازداد قلقه وتوتره خلال ذلك ، فهو لا يتوقع أو يريد لمشكلته حل بسيط يكون أفضل الحلول في ذلك الوقت وهو أيضاً يحتاج باستمرار للشعور بتعاطف المستشار لأنه يعتقد أنه لن يساعده إلا من يشعر بمشكلته ، وإذا لم يشعر بهذا التعاطف فإنه يقتنع بأن مستشاره قد فقد الاتصال مع الآخرين .

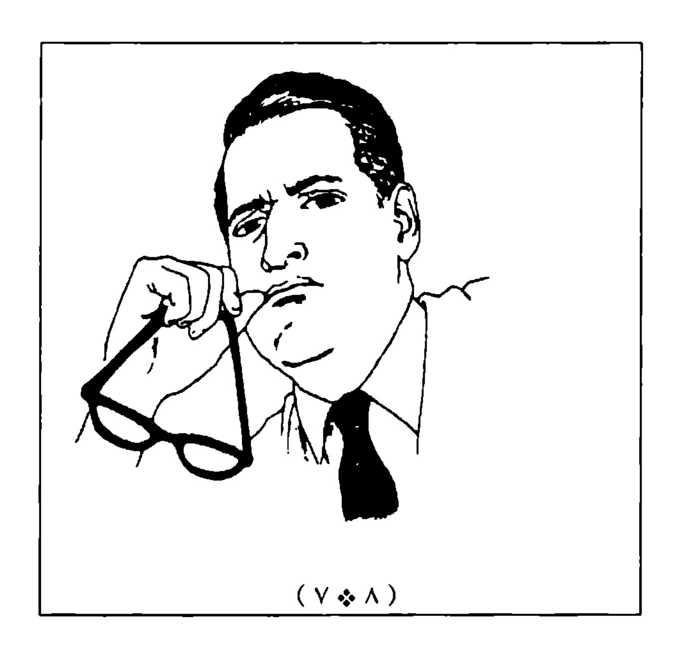
◆ البائع والمشتري :

لقد أجمع العديد من البائعين ومندوبي المبيعات الذين ناقشنا معهم الاتصال غير اللفظي على أنهم قادرين على تحديد فيما إذا كان شيء ليس على ما يرام بسرعة من خلال الطريقة التي يسير بها الزبون أو البائع باتجاه المكتب وطريقة جلوسه ، وما إن ناقشنا معهم التفاصيل حتى لاحظنا مدى وعيهم ومقدرتهم على تغيير الإشارات .

ففي العديد من مواقف المبيعات يطبق كلا الطرفين مبدأ " أنا سأفوز وأنت ستخسر " . وهذا يتسبب في تصعيد ردود الفعل العصبية بين الطرفين .

بالنسبة لمندوبي المبيعات صغار السن وعديمي الخبرة فإن معظم الزبائن يسعون للشراء يشبهون الغول كما في صورة (٨ -٧) وبعض المشترين يتخذون هذا الوضع لأنهم

يحبون أن يقوم الآخرين بالتحرك والتحدث وببساطة أن يقوموا بالعمل بينما يجلس المشتري كمراقب أو مشاهد وليس مشارك .



(٨ ❖ ٧)

الباب الثامن

(مدى القدرة على الفهم في بيئة ما)

أما الآن فنحن مستعدون لتغلغل أخير وهو فهم وسائل الإعلام . فيما يلي بعض المواقف الواقعية الطبيعية وبعضها نجده شائع والبعض الآخر غريب. ولكن جميع هذه المواقف مخصصة لمساعدتك في اختبار ومراقبة حصيلتك من السلوك غير اللفظي.

الإشارات التي تتم دون وجود حضور : الاتصال الهاتفي مثلاً :

نقوم عادة بالحركات دون اعتبار وجود حضور أم لا ، وأكثر ما يتضح ذلك عند قيامك بمكالمة هاتفية ، هل سبق أن لاحظت السلك المتصل بسماعة الهاتف ..؟ قد تكون معكوسة ، وليس مهم إن كنت تستخدم يدك اليمنى أو اليسرى فإنك تقوم بتغيير اليد التي تمسك بالسماعة باستمرار وذلك للإيحاء بشيء ما. لاحظ عدد هذه المرات التي تتحرك بها ولاحظ تكرارها عندما تكون مكالمتك ممتعة أو محبطة أو مثيرة .

ففي مراقبتنا للمسافرين في المطار في الباب الأول رأينا ثلاثة أنواع من المتحدثين يمثلون ثلاثة أشكال من سلاسل الإشارات والسلوكيات الصور (١ -١) ، (٢ -١) ،(٣ -١) أما هنا ، فإننا نقدم أشكال أخرى من الإشارات التي تتم خلال التحدث على الهاتف .

◆ (١ -٨): الشخبطة

تقريباً معظمنا يقوم بالشخبطة بكتابة أشكال وكلمات وأرقام أثناء التحدث على الهاتف ، فالأشخاص العقلانيين يلجأون إلى رسم أشكال رمزية لا تبدو مرتبطة بالحديث نفسه ، أما الأشخاص الماديين وهم يمثلون معظم الناس ، فهؤلاء يلجأون للرسم عندما يكون الحديث غير مهم بالنسبة لهم.

إشارات المدخنين ، نادراً ما يقوم المدخن بمسك سيجارته أو غليونه أثناء تحدثه أو سماعه للآخرين ، بل يقوم عادة بوضعها جانباً ويعود لاحقاً ولكن ما أن يغضب أو يشعر بالقلق يتناول سيجارته مباشرة وينفض الرماد عنها وإذا كان شديد الغضب سيقوم بطحنها ليعبر عن غضبه .

◆ (٢ -٨) : إشارات التنسيق

تكون إشارات المغازلة بين الرجل والمرأة أكثر وضوحاً أثناء المكالمات الهاتفية فمنها شد ربطة العنق، ترتيب الملابس والشعر، وإشارة أخرى لا تحدث إلا أثناء المكالمات الهاتفية هي نظر المرأة في المرآة أثناء تحدثها مع من تحب .

هز الكرسي ، كان أحد الموظفين الذين يعملون معنا يقوم دوماً بهز كرسيه إلى الأمام والخلف أو إلى الجانبين أثناء التحدث على الهاتف، ولا تتم هذه الحركة إلا إذا كان هذا الشخص مسيطراً على وضع ما أو واثق من أن النتائج ستكون لصالحه ، وما أن يتغير شعور الرضا عن الذات، تتغير طريقة جلوسه مباشرة، فالكرسي يتوقف عن الهز وتتحول يده المنبسطة إلى قبضة ويلتقط الأشياء عن المكتب ويضعها بقوة .

الأقدام على المكتب، ويتم هذا الوضع عندما يكون الشخص واثق من نفسه، ومسيطر على من حوله حتى أثناء القيام بمكالمة هاتفية.

فتح الدرج السفلي من المكتب ووضع القدم عليه. تشير هذه الحركة عادة إلى " وضع الرجل عالياً " على أحد أو موقف . ومن المؤكد أن العديد من الموظفين العدوانيين والذين يهتمون فقط بأهدافهم يشعرون باستمتاع كبير عند اتخاذ هذا الوضع أثناء التحدث على الهاتف .

◆ (٢ -٨ -أ) : فتح وغلق الدرج العلوي

لقد صادفنا أحد الموظفين ، الذي يفتح الدرج ومن ثم يغلقه كلما واجه مشكلة صعبة على الهاتف ومن الممكن أن يكرر هذه الحركة، مرات عديدة فهذه الإشارة تدل على تفكيره العميق وما أن يتوصل إلى حل، فهو يقوم مباشرة بغلق الدرج ويقف منتصباً ويعطي الطرف الآخر على الهاتف رده بنبرة حادة .

◆ (٢ -٨ -ب): الوقوف

تبدو هذه الإشارة أكثر إشارات التحدث على الهاتف انتشاراً ، فنحن نقف كثيراً أثناء تحدثنا على الهاتف أكثر مما نتوقع وغالباً ما نقف عندما نود اتخاذ قرار أو عند اندهاشنا أو صدمتنا أو عند قلقنا أو مللنا من المكالمة أما الإشارات الأخرى فهي تعطينا فكرة عن العاطفة التي توحي بها . فبمراقبتنا لأحد المتحدثين على الهاتف نستطيع معرفة الكثير من الطرفين .

◆ (٢ -٨ -ج): قاعة المحكمة

" لا تثق بأحد لمجرد كلماته وإلا فإنك ستتوصل إلى استنتاجات خاطئة ولكن ضع في معظم الوقت ثقة كاملة في تعابير وجه الشخص حيث أنها لا تخدع واتخذ ما يناسب هذه التعابير " **جورج بورو** .

إن كل ما يقال في قاعة المحكمة يسجل وإذا أخطأ القاضي أو أحد المحامين فإن هذه الأخطاء ستكون مادة لمرافعة أخرى . وقد انتبه المحامون والقضاة منذ القدم إلى أهمية اللغة غير اللفظية التي تعبر عن المشاعر الحقيقية ولا يتم تدوينها .

إن قاضي محكمة الجنايات قادر على التأثير بهيئة المحلفين بطرق مختلفة بناءً على رأية فيما إذا كان المتهم بريء أو مذنب ، فإذا اعتقد أن المتهم بريء فإنه سيقف أثناء الجلسات التي تكون لصالح المتهم .

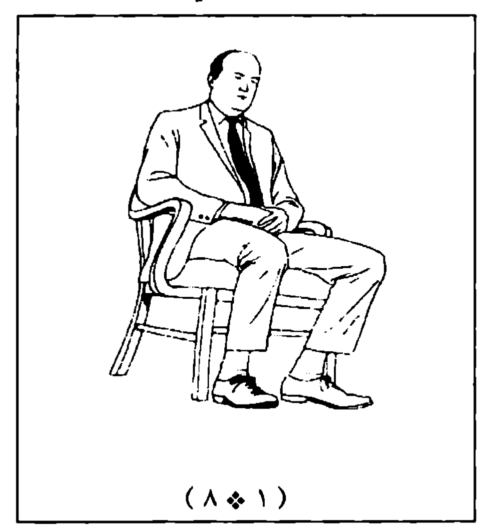
أمَّا إذا اعتقد أن المتهم مذنب ، فإنه يقف في الجلسات التي تسيء للمتهم. ولا نحتاج للقول أن وضع الوقوف أو الجلوس الذي يتخذه القاضي لا يسجله الكاتب في المحكمة .

يستغل الكثير من المحامين الناجحين إدراكهم للاتصال غير اللفظي في تقييم زملائهم وشهودهم وأعضاء هيئة المحلفين ، وقد ذكر القاضي جيمس أدكينز في (مجلة المحاكمة / كانون الول – كانون الثاني – ١٩٦٨ – ١٩٦٩) أنه عند اختيار أفراد هيئة المحلفين ، يقوم المحامين عن قصد تقييم الإشارات التي توحي بالخصائص الشخصية لهم أما ألبيرت أوزبورن ، فقد كتب في دراسته بعنوان " تفكير عضو هيئة المحلفين " أن بعض

الإشارات وخاصة التي تتم في المنطقة المحيطة بالفم توضح الكثير عن شخصية أفراد هيئة المحلفين ، ويصرح لويس كاتز في (مجلة المحاكمة / كانون أول – كانون ثاني ١٩٦٨ - ١٩٦٩) أنه " إذا قام أحد أفراد هيئة المحلفين بضم يده عند قيام محامي آخر بالاستجواب ، فمن الأفضل أن لا يتابع ذلك المحامي الأول مع هذا المحلف " ويعتقد كاتز أيضاً أن الأيدي توحي فيما إذا كان أحد المحلفين محدود التفكير ، عدائي ، أو مؤيد للإدعاء ، أما المحلفين أنفسهم الذين يكونون على الأغلب أقل إدراكاً لهذه الإشارات ، يعتمدون على المحامين في إثبات الأدلة في قضية ما .

أما الإشارات الموضحة في صورة (١ -٨) فهي توحي : " بتواضعي هذا سيدي .." . ولكن هذا الشكل غير مقتصر على قاعة المحكمة ، فمهن أخرى غير المحاماة ، تسمح بوجود حاملي ألقاب من هذا النوع ، فالبعض يقوم بوضع الإبهامين في جيوب السترة مع مسك جانبي الجاكيت بباقي اليد .

" هيا اضربني بأي شيء ، لن أغير رأيي " هذا ما توحي به مباشرة تعابير وجه وطريقة جلوس الشخص في صورة (٢ -٨) ويبدو أنه سيصعب على المحامين أن يجعلا هذا الشخص يتحدث ويدلي بما عنده .



(١ ❖ ٨)



(٢ ❖ ٨)

أما صورة (٣ -٨) فهي توضح مشهد نموذجي لقاعة المحكمة ، حيث يقف المحامي أمام هيئة المحلفين ويسألهم بعض الأسئلة ويحدد من منهم سيختار ليحضروا الجلسة . وليس من الضروري أن تكون محامي حتى تتوصل إلى الأحكام التالية : -

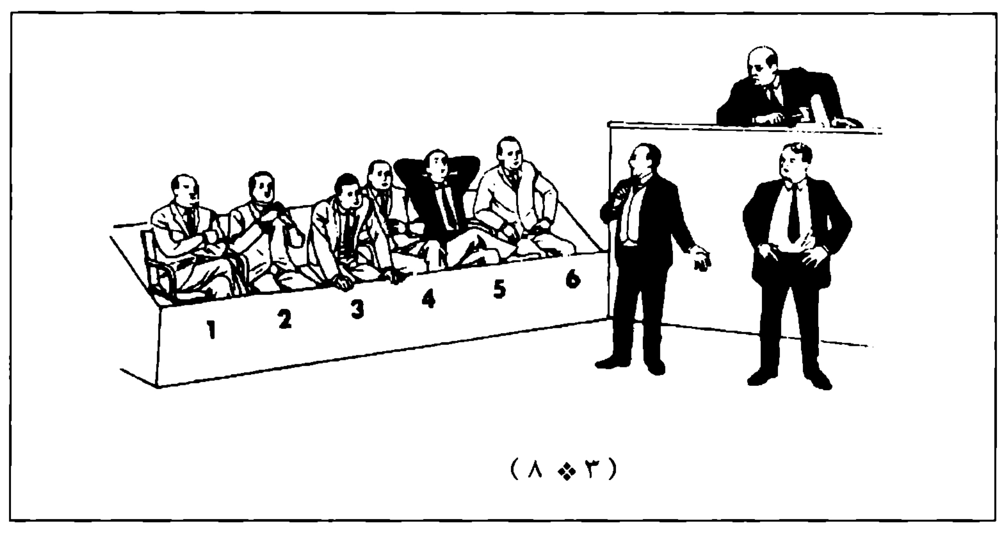
دون الرجوع إلى التعليق تحت الصورة (٣ -٨) حدد لماذا ستقوم بالتالي : -

١) رفض أحد المحلفين

٢) القبول بأحد المحلفين

٣) الاستمرار باستجواب أحد المحلفين

وأخيراً ، أي موقف من مواقف المحامين تعتقد أنه أكثر ملائمة لاختيار المحلفين .



(٣ ❖ ٨)

المحلف الأول : يدان بشكل قبضة ، ذراعان مكتفان ، ورجل فوق الأخرى بالأسلوب الأوروبي . يجب أن لا يقبل به المحامي الذي يستجوب **المحلف الثاني** ، الأصابع على بعض بشكل هرم – يميل إلى الخلف ، الأرجل مستقيمة يجب على المحامي أن يستمر باختيار سبب ثقته الزائدة .

المحلف الثالث : – الأيدي على الحاجز – الجسم يتقدم إلى الأمام – والرأس مائل . على المحامي أن لا يقبل به مباشرة .

المحلف الرابع :– اليدان متشابكتان أمام المعدة ، رجل فوق الأخرى بالأسلوب الأوروبي ، على المحامي أن يختبره لاكتشاف سبب حاجته إلى ضبط النفس .

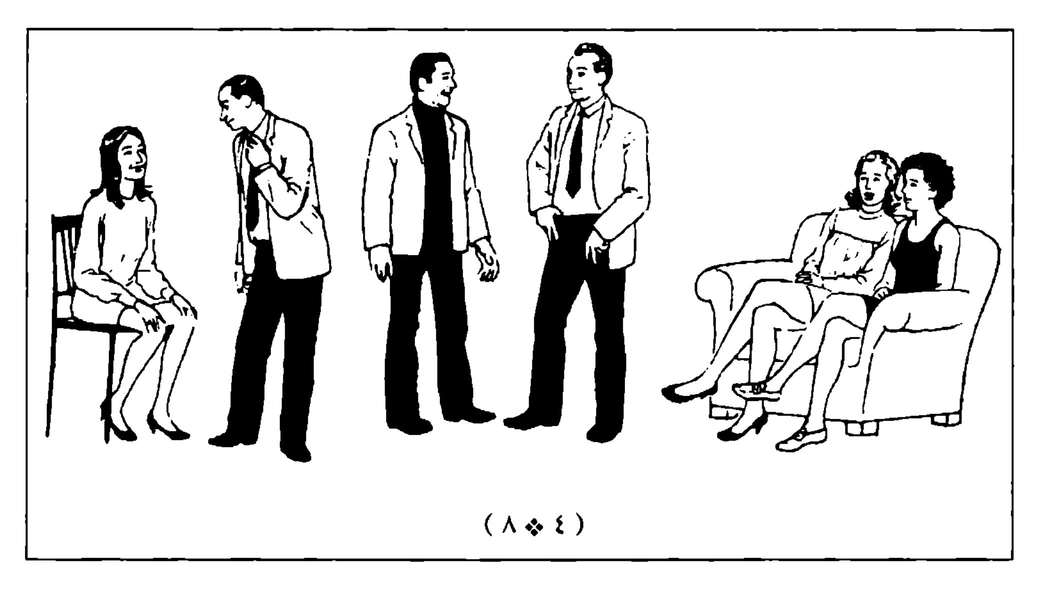
المحلف الخامس : يستند على ظهر الكرسي ويداه تسند رأسه ، رجل فوق الأخرى ، استجوابه حتى يوضح نتيجة تقييمه .

المحلف السادس: يد على الفخذ بوضع استعداد ، يمكنه أن يكون قائد المحلفين على المحامي أن يوجه تعليقات ونظرات إليه لكسبه إلى صفه. وأخيراً ، المحامي على الجانب الأيمن يضع يداه على خصره وجاكيته مفتوح ليبدي انفتاحه على الآخرين وهو مناسب جداً لاختيار هيئة المحلفين ، أما المحامي الثاني في الجانب الأيسر فهو يتخذ وضع المتباهي مما يجعل هيئة المحلفين تنقلب ضده .

◆ (٢ -٨ -د): المقابلات الاجتماعية

" يبحث الإنسان عن الراحة والفائدة والحماية " **فرانسيس باكون في " تطوير التعليم "**.

من الممتع جداً مراقبة سلوكيات الناس في حفلة ، وجزء كبير من هذه المتعة ، يأتي مراقبة السلوكيات غير اللفظية التي تحدث أثناء الحفلة ، فإشارات المغازلة واضحة دائماً في الحفلات لكن يمكننا أيضاً مشاهدة إشارات أخرى بكل وضوح ، والصورة (٤ -٨) تعطي أشكال من التصرفات بين ثلاث مجموعات في حفلة .



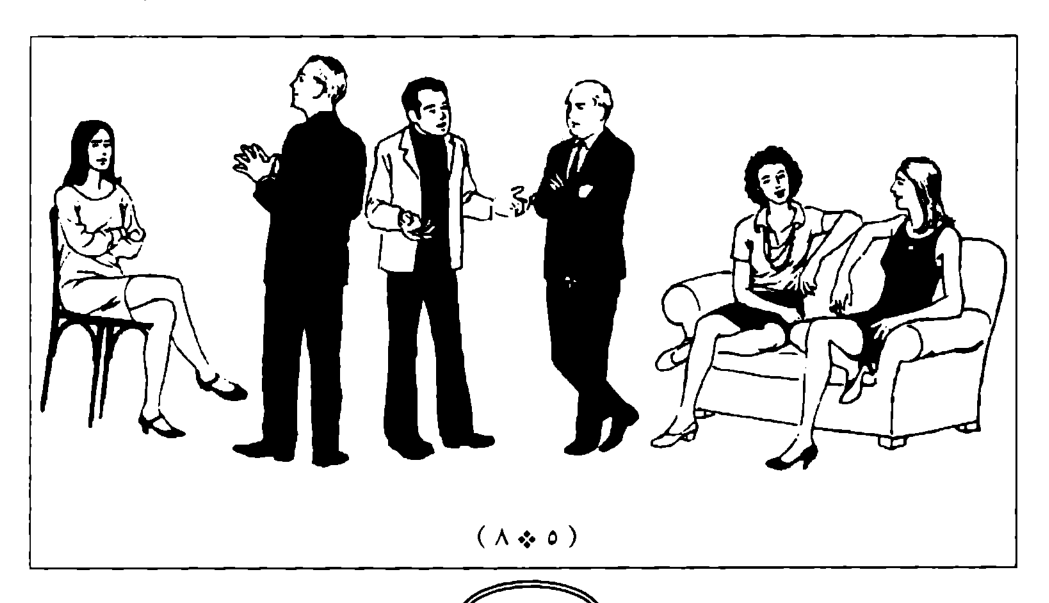
(٤ ❖ ٨)

فالشابين الذين يقفان في الوسط قد يكونان يناقشان موضوع غير مهم ، ومن موقفهم الذي يبدي انفتاحاً على الآخرين نستطيع أن نحكم أنهما يدعوان الآخرين إلى مشاركتهم الحديث ، ولاحظ أن كلاهما قد فتحا أزرار جاكيتاتهم ويظهرون المودة تجاه بعضهما وأحدهما يضع إبهامه تحت حزامه ، وهو يقف أيضاً بثقة ورجلاه بعيدتان عن بعضهما ، أما الأخر فيداه إلى جانبه وأصابعه مفرودة كلاهما يميل إلى الأمام قليلاً باتجاه الآخر .

أما الفتاتين اللتين تجلسان على المقعد في الجانب الأيمن وهما تنظران إلى الشابين الواقفين ، وإحداهما تميل قليلاً إلى الأخرى وتبعد عنها تقريباً ٢٠سم ، وهي تخبر صديقتها شيء قد يكون سري ، وقد تستطيع التخمين عمن يتحدثن ، كلتاهما تضعان رجل فوق الأخرى واليدين متشابكة بخفة وهي على الحجر وهذا الوضع يدل على الموقف الدفاعي. ومن خلال حديثهما السري يمكننا أن نقدر بأن معرفتهما قديمة جداً ، أما في الجهة اليسرى فنحن نرى فتاة أخرى تجلس وحدها وتحدث شاب يقف أمامها ، رأس هذه الفتاة يميل إلى الخلف قليلاً وعيناه

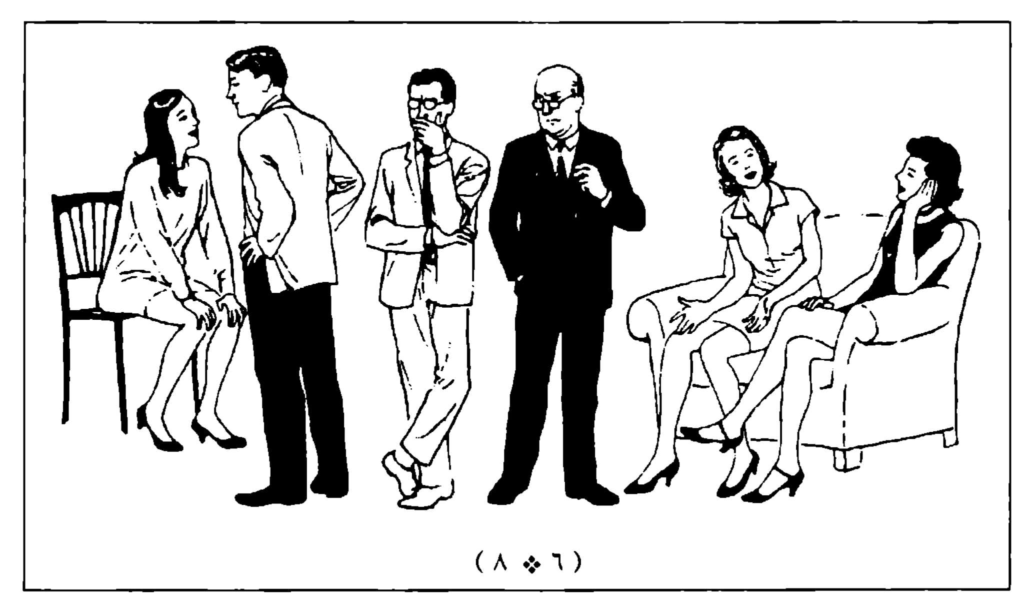
محدقتان وجسمها يتقدم إلى الأمام قليلاً وذراعيها متباعدان ، ويوحي الانسجام بين حركاتها بأنها مهتمة وتتقبل كل ما يقوله هذا الشاب ، أما هو فإنه يشغل نفسه بضبط ربطة عنقه بينما جسمه يمتد إلى الأمام باتجاه الفتاة ويبدو وكأنه من النوع الذي " يقدم أفضل ما عنده " كما توحي رجله اليمنى المتقدمة عن اليسرى ، وكما قال أميرسون : " عندما يقابل الرجل رفيقته المناسبة ، نرى الاجتماعيات تبدأ ".

أما في الصورة (٥ -٨) فنحن نشاهد الرجلين في الوسط يناقشان موضوع جعل الشخص في الجهة اليمنى عدواني ، أو غير مرتاح ، ويدل على هذا يديه المكتفتين ورجليه المتعارضتين، أما الشخص الآخر فقد شعر بانهزامية مرافقه وهو يحاول إعادة فتح خطوط الاتصال بينهما ، من خلال الكفان المفتوحان والذراعين الواسعتين ، ويبدو وكأنه يقول : " ماذا بك ؟ هل قلت شيء أزعجك ؟ " وفي وضعه هذا ، يبدو أن لديه رغبة صادقة لتصحيح موقفه وهذا مالا يبدي فيه الطرف الآخر أي تعاون حيث يتضح هذا من خلال الحواجب المنخفضة والوجه العابس والعيون المحدقة ، وعلى الأرجح أنه من الأفضل أن لا ينطق هذا الشخص بأي كلمة لأنه فيما إذا احدث فقد يتسبب في مشكلة يندخل بها باقي الحضور .



(٥ ❖ ٨)

أما الإمرأتين على المقعد الأيمن ، فهما صديقتين حميمتين وتشعران بالإطمئنان لتواجدهما معاً ، فكلاهما تضعان إحدى الأرجل تحتها وتنظر إلى الأخرى بأسلوب منفتح وتبديان إهتمامهما بالحديث ، وقد تكونان أكثر الموجودين إستغراباً إذا ما حدث نقاش حاد بين الرجلين السابقين لعدم ملاحظتهما لما يجري. ولاحظ أيضاً أن كلتاهما متمكنتان من لمس بعض ، ابتسامتهما عريضة ويظهر منها الأسنان ، أما المرأة التي تجلس في الناحية اليسرى فهي غير مهتمة بما يقول الرجل الذي يقف أمامها والذي يبدو عليه الاهتمام بنفسه أكثر من غيره ، وهو يضع أصابع يديه على بعضها وأنفه مرتفع وربما في صورة (٦ -٨) يتصرف الرجلان في الوسط بطريقة مشككة وعصبية ، فالرجل بالجهة اليمنى يتجه بجسمه إلى الرجل الآخر وينظر إليه من فوق نظارته وتوحي يده التي يضعها في جيبه أنه متخوف



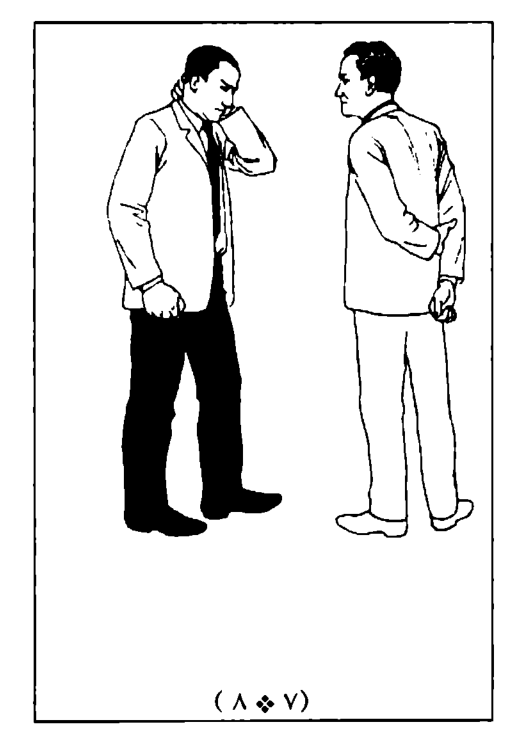
(٦ ❖ ٨)

أو يشك فيما يسمع ، أما الرجل الآخر في الجانب الأيسر فهو عصبي ومنزعج ، مما قال ومن ردة فعل زميله لذلك .

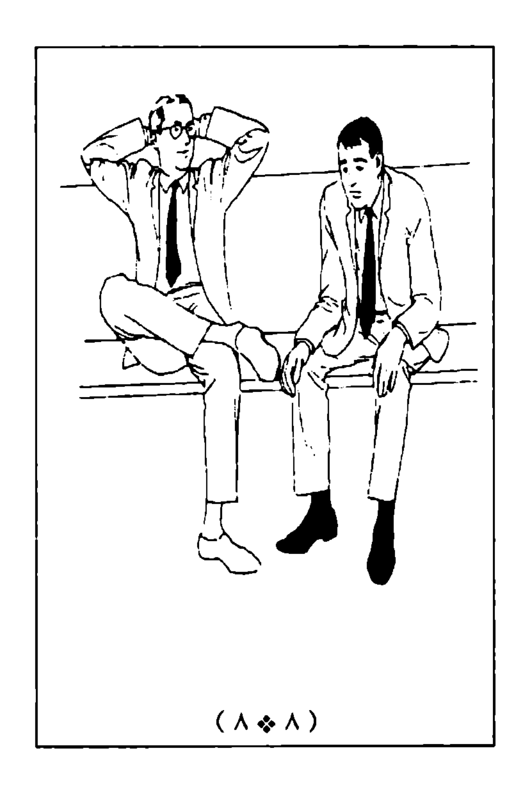
فهو يحاول أن يغطي شيئاً بوضع يده على فمه أما اليد الأخرى فهي تتحسس مادة الجاكيت لإعطائه شعور بالأمان .

وطريقة وقوفه هذه غير المتوازنة وبتعارض الرجلين تؤكد عصبيته ، فإذا ما أتيحت لنا فرصة رؤية هذا الشخص بعد خمس أو عشر ثواني ، فربما يكون يفرك أنفه وينقل وزنهُ من رِجل إلى الأخرى ، أما اللاتي يجلسن على المقعد الأيمن ، فالتي نراها في الجانب الأيمن تتخذ وضعاً تقييمياً واضحاً لتوضيح موقفها لزميلتها والتي تسعى دائماً من خلال مسك يدها أن تبين حاجتها الماسة إلى الشعور بالاطمئنان. ولاحظ كيف المرأة في الجانب الأيمن تميل بعيداً عن زميلتها . وفي معظم الحالات التي يجتمع فيها الناس ، لا بد أن يصادف أحد الحضور يحاول أن يقنع الآخرين بأفكاره أو خدماته أو بضاعة ، وشخص آخر يتخذ موقف المشتري ، أما الرجل والمرأة في الجانب الأيسر فهما يظهران الاستعداد التام على الرغم من أنه يستحيل معرفة الشيء الذي يبدون استعدادهم له. قد يكون الرقص أو حتى الخروج من الحفل ، فالرجل الذي يضع يديه على خصره يبدي إستعداده ورغبته وقدرته على تنفيذ خططه لهذا المساء ، والمرأة التي تشعر بهذا الإستعداد تستجيب إلى هذه المشاعر بالجلوس على حافة المقعد وترفع رجليها على أطراف أصابعها ، يديها على ركبتيها وجسمها يمتد للأمام. على استعداد للإنطلاق ، وإذا ما تمكنا من رؤيتهما عن قرب ، قد نرى عيونهم تومي بأنهم يستمتعون بالحديث. لذلك تشعر هذه المرأة أنه يتصرف وكأنه يلقي محاضرة ، وربما لن تستطيع تحمله كثيراً وهذا يعتمد على مدى صبرها ومدى ملاحظته لتصرفاته .

أما في الصورة (٧ -٨) فإننا نرى رجلين يظهران عواطف قوية جداً ، فالرجل في الجهة اليمنى يضع ذراعيه خلف ظهره ليوحي بضبط أعصابه أما الطرف الآخر فهو يظهر حركة الضرب التي تدل على شعوره بالإحباط ، ويجب أن يتوقف النقاش الدائر حالاً قبل أن يبدأ أحدهما بضرب الآخر. وعند ملاحظة المضيف لهذه الإشارات ، يقوم فوراً بالتدخل وحل الإشكال ، وقد قال عامل بار بأنه في جميع الحالات التي نشب فيها خلاف بين اثنين ، وجهة نظره مباشرة إلى الشخص الذي يضع يده على ظهر عنقه وكأن هذا الشخص دائماً هو من يبدأ بالضربة الأولى .



(٨ ❖ ٧)

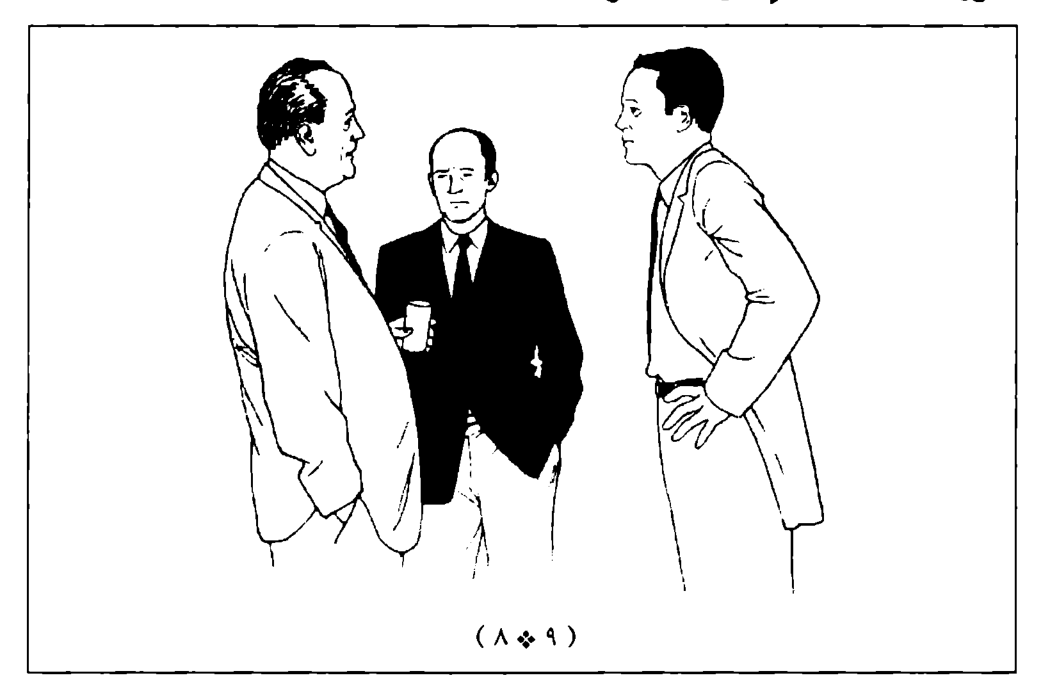


(٨ ❖ ٨)

صورة (٨ -٨) : الشخص الممل وضحية الملل

هل سبق وشعرت أثناء جلوسك بجانب شخص في مناسبة اجتماعية أن هذا الشخص مغرور ولن يجعلك تنطق بكلمة ..؟ إن هذه الصورة قد تساعد على تخيل هذا الموقف ، فالشخص بالجانب الأيسر الذي يضع يديه خلف رأسه ويضع رجلاً فوق الأخرى بالأسلوب الأميركي المنافس وكأنه يعرض لمرافقه الذي يشعر بتعاسة جميع الأشياء العظيمة التي أنجزها أو سوف ينجزها ، أما الشخص الآخر في الجانب الأيمن فهو يشعر بأنه قد سمع كل هذا من قبل ويفضل لو أنه كان الآن في مكان آخر .

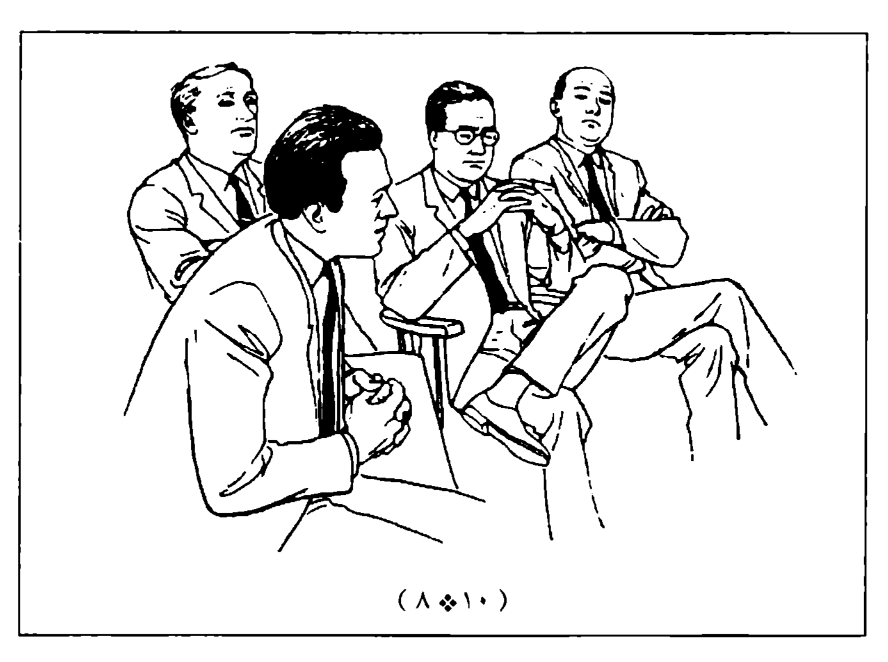
صورة (٩ -٨): الإشارات المكتومة



(٩ ❖ ٨)

المتحدث يقدم جسمه إلى الأمام يحاول جاهداً أن يوصل فكرته إلى الاخرين ، كيف يستقبلها الآخرون ..؟ من خلال الأيدي المكتفة ، الأيدي المتشابكة ، الأرجل فوق بعضها ، الشفاه المنحنية للأسفل الحاجبين المعقودين ، نستطيع أن نحكم أنهم لا يتقبلون الفكرة ، لكن المستمع الذي يجلس إلى اليمين من المتحدث هو الوحيد الذي يبدي اهتمامه بما يسمع كما يوضح ذلك رأسه المنحني ولكن ردة فعله الإجمالية تعتبر سلبية أيضاً ، أما المتحدث المدرك لعدم إهتمامهم أو عدائهم فهو يشبك يديه بشدة وقد يكون على وشك لويهما .

وكاختبار أخير حاول أن تحدد معنى إشارة كل من الفتيات الخمس في الأشكال من (١١ -٨) ، (١٢ -٨) ، (١٣ -٨) ، (١٤ -٨)، (١٥ -٨) دون قراءة التعليق .



(٨ ❖ ١٠)



(٨ ❖ ١١)



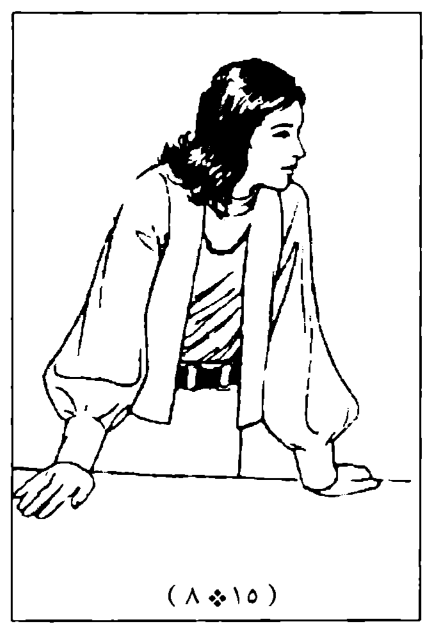
(٨ ❖ ١٢)



(١٣ ❖ ٨)



(١٤ ❖ ٨)



(١٥ ❖ ٨)

◆ **فهذه صورة الحالات قد نصادفها في حياتنا الاجتماعية اليومية .**

صورة (١١ -٨) : تشعر هذه الفتاة بالملل ، والإشارات التي تدل على ذلك هي اليد على الوجه وجسمها يتجه نحو الباب .

وصورة (١٢ -٨) : هذه الفتاة تجلس بأسلوب يوحي : " أنا مهتمة بك " ونأمل أن يكون الرجل أمامها يمسح شعره وفي طريقه إليها .

أما صورة (١٣ -٨) : هذه المرأة دفاعية جداً كما توحيه يداها هذه اها المكتفتان ورجلاها المتعارضتان . وإذا ما حاول رجل التحدث معها وبقيت في نفس وضعها هذا ، عليه أن ينسى أمرها فوراً .

بينما الصورة (١٤ -٨) : إشارة المسح على الشعر الأنثوية تتناسب مع العيون المتجهة إلى الأسفل وتشكل مركب لإشارات توحي بوضع مغازلة . لاحظ إبهامها الذي تضعه تحت حزامها ، فهذه إشارة مشابهة لما يعني بها الرجل عند قيامه بنفس الحركة وهي : " كل شيء على ما يرام " .

في الصورة (١٥ -٨) : هذه المرأة تتوقع وصول أحد وهي مولعة بهذا الشخص

أنت الآن بمفردك ، وستكون حياتك كمختبر وستكون علاقاتك بالآخرين هي التجارب فنحن نأمل أن نكون قد وفقنا في تزويدك بالوسائل والطرق والمعلومات والمعدات الكافية لمثل هذا العمل .

وستكون مشاركتك للآخرين بكل النتائج التي تتوصل إليها مفيدة جداً . وقد استخدم البعض هذه المادة للتلاعب لكننا نفضل أن تقوم بالنظر في هذه التفاصيل في منظار أوسع ، والشخص الذي يشعر أنه سيكسب فائدة حركية من خلال وضع ذراعه على مضخة الماء ، لا يرى إلا جانب واحد من الحقيقة ، فالذراع الطويلة هذه لا تقدم فقط فائدة حركية بل أيضاً تساعد شخصين للعمل على نفس الذراع .

والله ولي التوفيق

المراجع والمصادر : -

١ -رسائل إلى ابنه – لورد شستر فيلد

٢ -الآمال العظام – شارلز ديكنز

٣ -تأملات دينية – ساموبل تيلور كوليروج

٤ -عاصفة الجبل – توما جيلسبي

٥ -جولة في الخارج – مارك توين

٦ -السلوك في الأماكن العامة – أرفينج جودمان

٧ -كيف تقرأ أفكار الآخرين – هنري كالرو

٨ -لغة الجسم – ألن بيز

٩ -إثني عشر شخصاً ضد الآلهة – وليام بوليتو

١٠ - الزواج والأخلاق – بيرتراند راسل

فهرس

الباب الأول : (مهارات تفسير الإشارات).. 5

الباب الثاني : (أدوات تفسير الإشارات) 13

الباب الثالث : (الإشارات المركبة) 23

الباب الرابع : (السلوكيات السلبية والإيجابية) 36

الباب الخامس : (القدرة الذاتية على استخدام التعبير اللفظي) 43

الباب السادس : (أساسيات التعبير اللفظي) 56

الباب السابع : (العلاقات والظروف) 63

الباب الثامن : (مدى القدرة على الفهم في بيئة ما) 72

المراجع والمصادر.. 87

